

Bogotá D.C

10

Respetado (a) señor(a)
(Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012).

Asunto:	Radicación:	21-159698
	Trámite:	113
	Actuación:	440
	Folios:	12

Reciba un cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. CUESTIÓN PREVIA

En primer lugar, es necesario resaltar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de figurar como interprete autorizado de la Ley. Tampoco se entiende que la respuesta a una petición de consulta elevada, constituya un acto administrativo de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Al respecto, el artículo 28 de la Ley 1497 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 indica lo siguiente:

“Artículo 28: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.”



En esos mismos términos se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante la Sentencia C-542 de 2005¹, al afirmar que los conceptos no representan decisiones administrativas, por lo cual no generan efectos jurídicos en los administrados otorgando derechos u obligaciones. Así mismo, el Alto Tribunal precisa que:

“Los conceptos emitidos por las entidades públicas en respuesta a un derecho de petición de consultas de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, insistimos, son orientaciones, puntos de vista, consejos y cumplen tanto una función didáctica como una función de comunicación fluida y transparente”

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se procederá a suministrar los elementos conceptuales y jurídicos pertinentes para resolver la cuestión planteada, como se indica a continuación:

2. FACULTADES GENERALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

Siguiendo lo dispuesto por los numerales 22 al 31, 42 al 46, y 59 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene las siguientes funciones en materia de protección al consumidor:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, en particular y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad.
- Imponer previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que según la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar según la naturaleza de los bienes o servicios, si la fijación de precios máximos al público debe hacerse por el sistema de listas o en los bienes mismos.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento.

¹ Corte Constitucional. Sentencia C-542 de 2005. M.P Humberto Antonio Sierra Porto.



-Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en materia de protección al consumidor.

3. RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En el artículo 2 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), se establece que el objeto de dicho cuerpo normativo, es regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores, determinando a su vez, la responsabilidad de los productores y proveedores en el ámbito sustancial como en lo procesal. En ese sentido, las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor se aplican de forma general a las relaciones de consumo, es decir, a las derivadas entre productores, proveedores y el consumidor final de bienes o servicios de todos los sectores de la economía, respecto de las cuales no exista regulación especial. En caso de existir regulación especial, las normas del Estatuto del Consumidor se aplicarán de forma suplementaria.

En el artículo 4 del Estatuto del Consumidor, se menciona que las disposiciones contenidas en dicha ley son de orden público, por lo que cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos referidos en la propia ley. Así mismo, las normas del Estatuto del Consumidor deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor, por lo que en caso de duda, se resolverá a favor del consumidor. Por último, la norma indica lo siguiente:

“En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.”

Siguiendo las normas expuestas, el Estatuto del Consumidor regula las relaciones de consumo, es decir, las relaciones jurídicas que surgen entre los productores, proveedores y el consumidor final de un producto. Dichas normas son de orden público y no se podrán pactar estipulaciones contrarias a lo establecido en éste régimen. En las materias no reguladas por el Estatuto del Consumidor, se aplicarán las normas del Código de Comercio y del Código civil, en temas sustanciales.



4. CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta que su consulta radica en varios interrogantes, procederemos a referirnos a cada uno de ellos, a continuación

5.1 Primer interrogante: Mediante la presente me permito solicitar su concepto respecto al cumplimiento del Decreto 1413 de 2018 en cuanto a los bienes abandonados con ocasión de la prestación de un servicio. Considerando que, si se sigue el procedimiento allí indicado de notificación a los consumidores y, sin embargo, no se obtiene una respuesta, según el citado Decreto debe realizarse entrega de estos bienes al ICBF. Pero, la realidad es que el ICBF se niega a recibir productos que no son nuevos y argumenta que inaplica el Decreto por inconstitucional. Así lo ha manifestado en varias oportunidades cuando se le eleva consulta sobre el tema. En consecuencia, a la fecha, no sabemos qué hacer con estos bienes que llevan incluso años sin ser reclamados y que tampoco son recibidos por dicha Entidad. Nos preocupa el tema porque tampoco podemos disponer de esos productos por ejemplo donándolos. Así las cosas: Qué hacer con esos productos abandonados si el ICBF se niega a recibirlos?

En primer lugar y atendiendo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, si pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio deberá requerir al consumidor para que retire el bien dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación.

Ahora bien, el numeral 2.2.2.56.4 del Decreto 1074 de 2015 indica que si una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses sin que se retire el bien por aparte del consumidor, la condición de abandono del bien tendrá como efecto que el mismo se reputa provisoriamente como un bien mostrenco de conformidad con lo establecido en el artículo 704 del Código Civil. En dicho caso, se deberá dar cumplimiento al artículo 2.4.3.1.3.1 del Decreto 1084 de 2015, por el cual se establece lo siguiente:

“Artículo 2.4.3.1.3.1. De la denuncia de bienes vacantes urbanos, mostrencos o de vocaciones hereditarias. Toda persona que descubra la existencia de un bien vacante urbano, mostrenco, o de vocación hereditaria, deberá hacer su denuncia por escrito, ante la Dirección General o Dirección Regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, según la ubicación del bien o el lugar de tramitación del respectivo juicio.



En el escrito de denuncia se incluirá la afirmación de que el denunciante procede de buena fe. Esta afirmación se hará bajo la gravedad del juramento que se considerará prestado por la presentación personal del escrito. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar hará la estimación del valor comercial del bien denunciado.

En el mismo documento el denunciante manifestará su propósito de celebrar el respectivo contrato para obtener la declaración judicial, que los bienes son vacantes urbanos o mostrencos y su adjudicación al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En el texto del contrato se estipulará la participación que corresponda al denunciante, de acuerdo con la escala establecida en el artículo 2.4.3.1.3.9. del presente Decreto.

Parágrafo. No se entenderá como descubrimiento el de aquellos bienes cuya existencia haya sido divulgada por cualquier medio de comunicación masiva o denunciada para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por cualquiera de sus funcionarios, con anterioridad a la pretensión del particular interesado.”

Finalmente, el artículo 2.2.2.56.5 del Decreto 1074 de 2015 indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 2.2.2.56.5. Prueba de los trámites y mecanismos de supervisión. El prestador del servicio que agote cualquiera de los procedimientos previstos en el presente capítulo deberá conservar a disposición de la autoridad competente copia íntegra de todos los documentos, requerimientos y notificaciones a los que alude la norma reglamentada y el presente capítulo, por un término no inferior a tres (3) años a partir de la fecha que en que recibe el bien para la prestación del servicio.”

En ese supuesto, si transcurridos los dos (2) meses de plazo, el consumidor no retira el bien, se entenderá que éste ha sido abandonado y adquirirá la calidad de mostrenco. En dicho caso, el prestador deberá presentar una denuncia por escrito a la Dirección General o a la Dirección Regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) correspondiente, declarando bajo gravedad de juramento que procede de buena fe, indicando además su voluntad de celebrar el contrato para obtener la declaración judicial del bien como mostrenco y su posterior adjudicación. El ICBF dará trámite a la denuncia de declaratoria de bien mostrenco, siguiendo los procedimientos y manuales internos que se hayan emitido al respecto. Durante el proceso se emite una resolución que reconoce o niega la calidad de denunciante y continúa de oficio o archiva la denuncia. Al ser un acto administrativo, procederán los recursos correspondientes.

Es necesario recordar que la declaratoria de los bienes mostrencos corresponde a la jurisdicción civil, siguiendo lo establecido en el artículo 383 del Código General del Proceso. Dicho proceso es promovido por la Entidad a la cual deban adjudicarse los bienes mostrencos, por lo que corresponde al ICBF promover el proceso judicial, luego de que se realice la denuncia por parte del prestador del servicio. Por ese motivo, la Superintendencia de Industria y Comercio no cuenta con competencias para conocer de las funciones legalmente atribuidas al ICBF en el trámite de declaración de bienes mostrencos. Dichas cuestiones deberán ser resueltas por la propia Entidad. Adicionalmente, el ciudadano podrá interponer los recursos administrativos a los actos emitidos por el ICBF en el proceso de declaración de bienes mostrencos, así como interponer recursos ante la Entidad que emitió el Decreto en cuestión.

5.2 Segundo interrogante: Que ocurre si la dirección del consumidor cambió?

El artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 se encuentra reglamentado en el Decreto 1413 de 2018, incorporado en el capítulo 56 del Decreto 1074 de 2015, en cuyo artículo 2.2.2.56.1 se establece el objeto de la reglamentación en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 2.2.2.56.1. Objeto. El presente capítulo tiene por objeto reglamentar la forma en que el prestador de un servicio que supone la entrega de bienes muebles, debe disponer de aquellos cuya transferencia del derecho de dominio no está sujeta a registro, y que han sido dejados en abandono por parte de los consumidores, en los términos en que lo establece el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011.”

Por lo anterior, en el artículo 2.2.2.56.2 del Decreto 1074 de 2015 se indica que quien preste un servicio en los términos del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, deberá requerir al consumidor para retirar el bien, si transcurrido un (1) mes a partir de la fecha para la devolución o aquella en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio. La norma reitera que el deberá hacerse dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de remisión de la comunicación. La comunicación deberá atender las siguientes reglas:

“1) Informar por escrito al consumidor que debe retirar el bien dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de dicha comunicación, e indicarle que, finalizado dicho término, de no retirarse el bien, se entenderá por ley que lo abandona.

2) La comunicación anterior, deberá enviarse por correo certificado a la dirección que el consumidor haya indicado en el recibo expedido con

ocasión de la prestación del servicio y a cualquier otra de la que se tenga conocimiento.

PARÁGRAFO. Cuando se conozca la dirección de correo electrónico del consumidor, la comunicación deberá remitirse además por este medio. En todo caso, serán aplicables las reglas que para el efecto ha dispuesto en el inciso 5 del numeral 3 del artículo 291 de la Ley 1564 de 2012.”

Siguiendo estas disposiciones, la comunicación deberá ser enviada por correo certificado a la dirección suministrada por el consumidor. De igual manera, la norma indica que deberá atenderse lo dispuesto en el inciso 5 del numeral 3 del artículo 291 del Código General del Proceso, según el cual la comunicación se enviará por medio de correo electrónico si se conoce el mismo. Se entenderá que el destinatario ha recibido la comunicación cuando el iniciador recepcione acuse de recibido. En todo caso, deberá dejarse constancia del mensaje de datos enviado o del correo certificado remitido al consumidor.

Siguiendo lo establecido por las anteriores disposiciones, se entenderá cumplido el deber de requerir al consumidor, si el prestador tiene constancia de la remisión del requerimiento al consumidor por correo certificado, o por correo electrónico según corresponda.

5.3 Tercer interrogante: Es deber del consumidor reportarla o se puede excusar en qué no fue notificado después?

El artículo 18 del Estatuto del Consumidor regula a prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y el supuesto bajo el cual se entiende que los bienes dejados en abandono, indicando lo siguiente:

“1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de



entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

PARÁGRAFO. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.”

Ahora bien, si pasado un (1) mes de la fecha prevista para la devolución o la fecha en que el consumidor deba aceptar o rechazar expresamente el servicio y el consumidor no retira el bien, el prestador del servicio requerirá al consumidor para que retire el bien dentro de dos (2) meses siguientes. Si el consumidor no retira el bien en ese término, se entenderá que el bien queda abandonado. Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá recibir lucro del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo.

El artículo 2.2.2.56.3 del Decreto 1074 de 2015 indica que transcurrido el plazo de dos (2) meses para que el consumidor retire el bien luego del requerimiento, sin que se efectúe el retiro del mismo, se entenderá que el bien ha sido abandonado.

Si el consumidor manifiesta su intención de retirar el bien, no se podrá reputar el bien como abandonado. El artículo menciona también que el término de los dos (2) meses se suspenderá en aquellos casos donde el consumidor manifieste de manera expresa la imposibilidad de retirar el bien dentro del mismo, indicando la fecha probable para retirar el bien.

Partiendo de lo anterior, se entenderá que el bien será dejado en abandono si transcurridos los (2) meses siguientes al requerimiento realizado por parte del prestador, el consumidor no retire el bien ni manifiesta su intención de retirar el bien o de la imposibilidad para ir a reclamarlo. Por otro lado y tal como se explicó en las consideraciones anteriores, se entenderá que el prestador cumple con el deber de notificar, si remite el requerimiento por escrito mediante correo certificado o mediante correo electrónico en caso de conocerse éste y siguiendo lo establecido en el artículo 291 de la Ley 1564 de 2012. Se entenderá que el consumidor fue notificado cuando se reciba el acuse de recibido.

5.4 Cuarto interrogante: “Cuales son las sanciones en las más que se puede ver inmersa una empresa por disponer de estos bienes?”

El parágrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 establece lo siguiente respecto a los bienes dejados en abandono:

“PARÁGRAFO. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.”

Siguiendo lo establecido en la norma previamente citada, cuando el bien es dejado en abandono, el prestador adquiere un derecho de retención en relación a los gastos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento. Sin embargo, el prestador no podrá explotar el bien, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. Deberá radicar la respectiva

denuncia ante el ICBF para iniciar el procedimiento de declaratoria de bien mostrenco y realizar la respectiva adjudicación.

Ahora bien, el artículo 59 del Estatuto del Consumidor indica que la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas expresamente otra autoridad. En ese sentido, la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con las siguientes atribuciones:

“1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.

(...)

En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor”

Por lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ejercer sus facultades de inspección vigilancia y comercio, para imponer sanciones administrativas ante el incumplimiento de las normas contenidas en la Ley 1480 de 2011. Dentro de dicha vigilancia, se incluyen las disposiciones en materia de bienes dejados en abandono. Ahora bien, estas investigaciones por parte de la Superintendencia podrán iniciar a petición de parte, cuando se considere que se están afectando los derechos e intereses colectivos de los consumidores. Las

sanciones a imponer en dicho proceso, son las establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que consisten en las siguientes:

- “1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.*
- 2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;*
- 3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;*
- 4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;*
- 5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.*
- 6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.*

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.”

Las anteriores sanciones podrán ser impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando como resultado de una investigación administrativa se encuentre que existe vulneración del régimen de protección al consumidor. También podrán ser aplicadas cuando se evidencia el incumplimiento de las disposiciones consagradas en el mismo, incluyendo lo dispuesto en el artículo 18 sobre los bienes dejados en abandono.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la



responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=es>

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE DE LA OFICINA JURÍDICA

Elaboró: María Paula Garzón Martínez
Revisó: Jazmín Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha Pedraza

