

**CIRCULAR EXTERNA No. 012**

PARA: LOS PRODUCTORES, REPRESENTANTES DE PRODUCTORES Y PROVEEDORES DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, PÚBLICO EN GENERAL.

ASUNTO: MODIFICACIÓN DEL NUMERAL 1.2.2.3.3 DEL CAPÍTULO PRIMERO DEL TÍTULO II DE LA CIRCULAR ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

FECHA: 22/12/2020

**1. Objeto**

Garantizar la vida y la integridad de los consumidores, sus derechos a la seguridad y la información, mediante la adecuación de las instrucciones impartidas por esta Superintendencia, y la unificación de los procedimientos en materia de seguridad de producto que deben orientar el accionar de los diversos sectores de la industria, en el marco de las obligaciones a cargo de los actores de la cadena de producción, distribución y comercialización de vehículos en el territorio nacional.

**2. Fundamento legal**

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 78, que por medio de la ley se regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

En el mismo sentido, la Carta Política hace responsables, de acuerdo con la ley, a quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

De acuerdo con lo anterior podemos encontrar normas jurídicas como los numerales 1 y 2 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, y los numerales 22 y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, que ponen en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, las facultades administrativas de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección a los derechos de los consumidores que se encuentran contenidas en dicha ley, lo que comprende las atribuciones de orden legal para dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento e imponer las sanciones respectivas; y en similar sentido la facultad para 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.

El artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, por su parte, amplía el espectro de derechos de consumidores y usuarios al disponer en su numeral 1.3 que hacen parte de estos, el derecho a obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

En adición, el numeral 1.2 del mismo artículo 3, ubica en cabeza de los consumidores el derecho para que los productos en condiciones normales de uso no causen daño y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los mismos consumidores. En concordancia con la norma señalada, el numeral 17 del artículo 5 de dicha ley, define al producto defectuoso como aquel bien mueble o inmueble que, debido a un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrece la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

Por último, la Ley 1480 de 2011 también determina como una obligación por parte de productores y/o proveedores, a la letra de su artículo 7, la de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos. Esta disposición se hace manifiesta en el contenido del artículo 19 de la misma norma, cuando establece la obligación de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización de adoptar medidas correctivas, así como el deber de información, cuando tengan conocimiento de la existencia de un defecto que llegue a originar un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

Siendo esta última norma de central importancia, corresponde a su reglamentación el contenido del Libro 2 de la Parte 2 del Título II del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo<sup>1</sup>, adicionado por el Decreto 679 de 2016, estableciendo el procedimiento que debe cumplir cualquiera de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que tenga conocimiento de la existencia de un bien defectuoso, y que por esta condición haya producido o pueda producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

En el citado Decreto 679 de 2016, también se encuentra definida la obligación en cabeza de los productores y sus representantes de informar a la autoridad competente, las medidas correctivas que tomará en dicho caso, con la finalidad de garantizar la seguridad de la población, ante la posible ocurrencia de los riesgos descritos.

No obstante el marco legal descrito, se requiere de una instrucción especial para efectos de garantizar que se generen las medidas respectivas cuando se tenga conocimiento de la existencia de un vehículo defectuoso, que por esta condición pueda producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida y la seguridad de las personas.

Teniendo en cuenta las disposiciones señaladas, con el propósito de garantizar, en primer lugar, la vida y la integridad de los consumidores, sus derechos a la seguridad y la información, y en aras de adecuar las instrucciones impartidas por esta Superintendencia a la normatividad vigente, buscando la unificación de los procedimientos en materia de seguridad de producto que deben orientar el accionar de los diversos sectores de la industria, se hace necesaria la modificación de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con la finalidad de garantizar el cabal cumplimiento de las obligaciones a cargo de los diferentes actores de la cadena de producción, distribución y comercialización de vehículos en el territorio nacional.

El presente proyecto de circular fue publicado para comentarios en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) de la Superintendencia de industria y comercio entre el 10 y el 24 de diciembre de 2019.

<sup>1</sup> CAPÍTULO 52. Artículos 2.2.2.52.1 al 2.2.2.52.10.

**3. Instructivo**

Modifíquese el numeral 1.2.2.3.3 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, el cual quedará así:

1.2.2.3.3 Campañas de seguridad en vehículos<sup>2</sup>.

1.2.2.3.3.1 Deber de información.

a. Cualquiera de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización del sector automotor que conozca la existencia de un vehículo defectuoso, que por esta condición haya producido o pueda producir un evento adverso contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá informarlo al Despacho del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, señalando las medidas preventivas y/o correctivas a las que haya lugar.

b. Se entiende que un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización tiene conocimiento de que un vehículo es defectuoso, entre otras situaciones, cuando:

i. Ha sido informado por un consumidor, por otro miembro de la cadena de producción, distribución o comercialización, o por un tercero, acerca de un vehículo que, en situaciones normales de utilización, evaluando su durabilidad, la información suministrada (instrucciones, manuales, etc.), o su puesta en servicio y mantenimiento, presenta riesgos irrazonables para la salud o la integridad de los consumidores.

ii. Conoce o cuenta con evidencias de que el vehículo podría incumplir con un requisito de seguridad o reglamento técnico que le sea exigible.

iii. Conoce o cuenta con evidencias de que se está incurriendo en un error en el diseño, la fabricación, la construcción, el embalaje o la información del producto, de tal suerte que este no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

iv. Conoce o tiene noticia de que el estado de los conocimientos científicos y técnicos concluyen que el uso de dicho vehículo involucra un riesgo de evento adverso a la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

v. Se inicie un proceso de investigación administrativa en el que se determine el momento en que el miembro de la cadena tuvo conocimiento de la existencia de un producto defectuoso.

vi. Se haya informado en la jurisdicción de otro país sobre la existencia de un defecto en un vehículo idéntico o sustancialmente similar a los que se comercializan en Colombia. Del mismo modo,

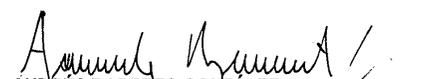
<sup>2</sup> Circular Externa No. 17 de 19 de julio de 2011. Publicada en el Diario Oficial No. 48.137 de julio 21 de 2011.

<p>cuando la información recaiga sobre un sistema o subensamblable, así como en una de sus partes o piezas.</p> <p>Parágrafo. En cada caso se evaluará la diligencia del miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización al momento en que debió conocer de cualquiera de las situaciones descritas anteriormente, de acuerdo con su condición de productor, representante del productor, o proveedor.</p> <p>c. Los productores o representantes del productor que conozcan de la existencia de un vehículo defectuoso, que por esta condición haya ocasionado o pueda ocasionar un evento adverso de los que trata este numeral, deberán informar de ello dentro de los tres (3) días calendario siguientes al Despacho del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, mediante comunicación de un plan de acción que contenga la información necesaria para el desarrollo de la campaña de seguridad en vehículos, entre otras:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Identificación clara, veraz y suficiente del vehículo; si fuere el caso, fecha de importación o producción, y de ser posible, las fechas durante las cuales se ha comercializado el bien, número de unidades defectuosas y lugares en los que fue comercializado.</li> <li>Una fotografía, imagen o representación gráfica del vehículo.</li> <li>En la medida de lo posible, una descripción del tipo de acción que será tomada respecto del vehículo defectuoso.</li> <li>Una descripción del defecto y del peligro que se corre con el bien, y de las razones para tomar acción sobre este.</li> <li>En la medida de lo posible, el número y descripción de los daños o víctimas asociadas con el defecto, la edad de los afectados o muertos, y, de ser el caso, las fechas anteriores en las cuales tales incidentes o muertes fueron informadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> <li>La identificación de los distribuidores o comercializadores más representativos, con los datos personales de sus responsables y de su ubicación, cuando existan registros.</li> <li>En caso de proceder medidas correctivas, la indicación de las medidas que se tomarán o se han tomado, según corresponda.</li> <li>En caso de ser procedente, el procedimiento de retoma del vehículo o de devolución del precio pagado y el nivel de éxito que espera tener con el mismo.</li> </ol> <p>En todo momento, el productor o representante del productor deberá referirse a las acciones emprendidas como "campaña de seguridad en vehículos".</p>	<p>d. En cumplimiento de lo aquí dispuesto, y dentro del término otorgado, el productor o representante del productor informará el procedimiento y plazo estimado en el cual se llevara a cabo la correspondiente campaña de seguridad en vehículos. Para tales efectos, deberá tener en cuenta las siguientes reglas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El productor y/o representante del productor del vehículo que presente el defecto identificado, deberán diligenciar y remitir vía electrónica al correo <a href="mailto:automotor@sic.gov.co">automotor@sic.gov.co</a>, o a través de los medios técnicos que disponga la Superintendencia de Industria y Comercio para tal efecto, los formatos "Campaña de Seguridad en Vehículos", "Reporte de avance- Campaña de Seguridad en Vehículos" según corresponda, los cuales integran el Anexo 1.6 de la presente Circular y tienen el propósito de recopilar la mínima información que debe contener el reporte de la campaña.</li> <li>Los productores o representantes del productor deberán disponer de un procedimiento institucional debidamente documentado que garantice que la información reportada a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del "responsable institucional" designado para la tarea, cuenta con la aprobación del representante legal o esta firmada electrónicamente por este.</li> <li>En todo caso, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar y verificar la información antes mencionada, así como tomar las medidas adicionales necesarias que considere pertinentes.</li> </ol> <p>1.2.2.3.3.2 Medidas inmediatas preventivas.</p> <p>a. Medidas inmediatas para prevenir la extensión del evento adverso. El miembro de la cadena de producción, distribución o comercialización que tenga conocimiento de que un vehículo tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso contra la salud, la vida o la integridad de las personas, deberá adoptar las medidas apropiadas para prevenir la extensión del daño, y cumplir las siguientes previsiones de manera inmediata:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El productor o su representante: <ul style="list-style-type: none"> <li>Suspender la producción o suspender nuevas órdenes de compra del bien de que se trate, hasta tanto no se cuente con una medida correctiva.</li> <li>Informar dentro de un plazo no mayor a tres (3) días calendario a todos los distribuidores y comercializadores del vehículo defectuoso.</li> <li>Ordenar a sus proveedores, dentro de sus facultades de gestión o las previstas contractualmente, la suspensión inmediata de la comercialización de las unidades defectuosas.</li> <li>Informar a los consumidores sobre el vehículo implicado por medios idóneos.</li> <li>Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> </ul> </li> </ol>
<p>ii. Los proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suspender la distribución y la comercialización del vehículo de que se trate.</li> <li>Solicitar al productor o su representante la información que se debe suministrar a los consumidores sobre el defecto.</li> <li>Informar a los consumidores sobre el vehículo defectuoso implicado.</li> <li>Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio.</li> </ul> <p>b. Medidas inmediatas de prevención para vehículos no comercializados. En concordancia con el artículo anterior los productores, representantes del productor y proveedores deberán tomar las medidas necesarias para evitar que vehículos no comercializados, que estén en su poder, sean puestos en el mercado. Para ello, identificarán dichas unidades de forma tal que aseguren, de manera efectiva, que no serán erróneamente comercializadas.</p> <p>Igualmente, los productores o representantes del productor deberán informar a los miembros de su red autorizada sobre la exigencia de identificación de las unidades de vehículos defectuosos en su poder.</p> <p>Será responsabilidad de los productores o representantes del productor establecer el procedimiento para identificar, y si es el caso marcar, recoger y aislar en condiciones apropiadas las unidades de vehículos defectuosos y asumir los costos en que se incurra para tal efecto.</p> <p>c. Medidas respecto de vehículos comercializados. Los productores, representantes del productor o proveedores deberán informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas preventivas y/o correctivas adoptadas, y de ser el caso, los medios dispuestos para marcar, recoger, aislar, devolver o intervenir los vehículos.</p> <p>Si no se cuenta con registro o bases de datos para contactar directamente a los consumidores, deberán informar de manera clara y legible, a través de un medio idóneo de comunicación, sobre el carácter defectuoso del vehículo, las medidas correctivas que sean pertinentes, y, de ser el caso, los medios dispuestos para marcar, recoger, aislar, devolver o intervenir los vehículos.</p> <p>La intensidad y frecuencia de la publicación aquí establecida deberá ser proporcional al volumen de ventas del vehículo, el número de consumidores que lo adquirieron y la forma de comercialización.</p> <p>d. Medidas respecto de unidades aisladas y recogidas. Una vez se tengan identificadas y aisladas las unidades de vehículos, sistemas, subensambles, partes o piezas defectuosas, el productor o su representante procederá a destruirlas; o si es posible, a corregir el defecto; y en todo caso, a disponer de dichas unidades de tal manera que asegure la eliminación del riesgo para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.</p>	<p>1.2.2.3.3.3 Gratuidad. Los costos que surjan con ocasión del adelantamiento de la campaña de seguridad en vehículos en ningún momento podrán trasladarse a los consumidores.</p> <p>1.2.2.3.3.4 Medidas de control.</p> <p>a. La información reportada a la Delegatura para la Protección del Consumidor se deberá publicar en el sitio web del productor o representante del productor respectivo, al momento en que se inicie la campaña de seguridad en vehículo, misma que será informada a los consumidores interesados por los medios más idóneos.</p> <p>b. Los productores y representantes del productor deberán informar a esta Entidad dentro de los primeros 8 días calendario de cada trimestre el avance de la(s) Campaña(s) de Seguridad en vehículo(s) adoptada(s), en el formato "Reporte de Avance – Campaña de Seguridad en Vehículos", sin perjuicio de que esta autoridad pueda exigir la presentación de informes con periodicidad diferente.</p> <p>El deber de reporte cesará después de transcurridos 3 años del inicio de las campañas, siempre que el obligado demuestre la máxima diligencia para contactar a los consumidores que pudieran verse afectados, sin perjuicio de la facultad de esta Superintendencia para requerir los reportes adicionales que considere oportunos. La cesación de la obligación de reporte aquí expresada, en ningún caso eximirá del deber de continuar con la ejecución de la campaña de seguridad.</p> <p>c. En todo caso, la información relacionada con la(s) campaña (s) de Seguridad, adelantada(s) por cada productor y/o su representante, podrá ser divulgada en la página web de la entidad, conforme a la información remitida por estos.</p> <p>d. Sin perjuicio del deber de información, y de la vigilancia que de oficio realice esta autoridad, en cualquier momento la Superintendencia de Industria y Comercio podrá requerir al productor, representante del productor, o proveedor de un vehículo defectuoso para verificar la adopción de las medidas aplicables previstas en este capítulo y evaluar el resultado al que debe llegarse, fijar el plazo para alcanzarlo o emitir las órdenes que considere pertinentes.</p> <p>1.2.2.3.3.5 Excepciones al deber de reportar. Cuando un productor, o representante del productor, considere que, sobre determinado vehículo defectuoso, no procede la realización de una campaña de seguridad en los términos descritos en las normas precedentes, deberá reportar dicha situación a través del "Formato de Campaña de Seguridad en Vehículo", exponiendo todas las razones pertinentes.</p> <p>1.2.2.3.3.6 Sanciones. El incumplimiento, la obstrucción o resistencia al cumplimiento de las normas establecidas en el presente capítulo dará lugar a la adopción de las medidas consagradas en el artículo 59, así como la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.</p>

**4. Vigencia**

La presente Circular entrará en vigor seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial y reemplaza el contenido del numeral 1.2.2.3.3 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Atentamente,

  
**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
Superintendente de Industria y Comercio