

Bogotá D.C.,

10

Señor
DIEGO RODRIGUEZ
dheroso@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-141998- -00001-0000	Fecha: 2013-07-26 15:08:41
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 13-141998- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

1. Consulta

El peticionario formula la siguiente consulta en relación con un proveedor:

“(...) Solicito se me informe el fundamento legal por el cual (...) se niega a recibir un derecho de petición vía correo electrónico (...)

Solicito se me informe también el fundamento legal por medio del cual exigen la autenticación del contrao (sic) civil de obra que se anexa a los documentos escaneados? (...) está por encima de la ley antitrámites?

Todo lo anterior debido a una reclamación que estoy haciendo por un error de (...) que entregó mal unas baldosas (...)”

2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares, como la que usted expone en su comunicación.

Sin embargo, dentro del ámbito de las referidas competencias, a continuación damos respuesta de manera general a su consulta.

2.1 La reclamación directa

El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor el que el consumidor presente una reclamación directa ante el proveedor o productor a demandar.

En este sentido el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

d) Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.

f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el

juez competente o la Superintendencia.

Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.” (1)

De acuerdo con el citado artículo, los proveedores y productores deben recibir las reclamaciones directas y darles respuesta en un término no superior a 15 días hábiles.

La consecuencia de no dar respuesta a las reclamaciones directas es que inmediatamente podrá el consumidor acudir ante la jurisdicción ordinaria o a la Superintendencia de Industria y Comercio para formular una demanda de protección al consumidor y dicha situación se tendrá dentro del proceso como indicio grave en contra del productor o proveedor.

Así mismo, cuando el productor o proveedor se niega a recibir una reclamación directa, se tendrá como indicio grave en contra de éstos y se les podrá imponer una multa hasta de 2000 salarios mínimos legales de acuerdo con el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en cuenta que en la norma en comento se equiparan las reclamaciones efectuadas a través de medios electrónicos a las reclamaciones presentadas por escrito, dichas reclamaciones tienen los mismos efectos jurídicos y deben ser resueltas oportunamente, so pena de la imposición de las sanciones indicadas.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta, en caso de que se quiera hacer uso de los medios electrónicos, que deben ser aquellos habilitados para tal fin por parte del proveedor o productor.

2.2 Exigencia de formalidades

En segundo lugar, en relación con su pregunta sobre la aplicabilidad del Decreto 19 de 2012 – Antitrámites- a la reclamación que los consumidores efectúan ante los proveedores o productores se debe tener en consideración lo dispuesto en el artículo 2 de dicha norma:

“ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente decreto se aplicará a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.” (2)

De acuerdo con dicha norma el artículo 19 de 2012 solamente resulta aplicable a:

- Organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo
- Particulares que ejercen funciones administrativas.

Por lo cual, cuando se trate de la relación entre proveedores o productores y consumidores, se trata de una relación de derecho privado, que si bien se rige por una

regulación especial que es el régimen del consumo, no se constituye en una función administrativa.

Por otra parte, el numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 establece a favor de los consumidores el derecho a la reclamación en los siguientes términos:

“Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.” (3)

Para interpretar dicha norma se debe tener en cuenta el criterio de interpretación consagrado en el inciso tercero del artículo 4 de la Ley 1480 de 2011:

“Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.” (4)

De acuerdo con lo anterior, y dado que no se ha regulado expresamente la posibilidad de exigir formalidades a los consumidores con el fin de que se entienda presentada formulada la reclamación y directa, y teniendo en cuenta que se debe interpretar en el sentido de salvaguardar los derechos de los consumidores, dentro de los cuales se encuentra el derecho a presentar la reclamación, se debe entender que no es dable a los proveedores o productores exigir requisitos y formalidades que no sean necesarios para atender la solicitud.

Lo anterior teniendo en cuenta que la exigencia de requisitos o formalidades innecesarias se podría tornar en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los consumidores e iría en contravía de la finalidad de dicho régimen, que es brindar facilidades para el ejercicio de sus derechos a los consumidores, teniendo en consideración la situación de asimetría que se presenta entre éstos y los proveedores o productores.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Nota de referencia:

- (1) Numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Artículo 2 Decreto 19 de 2012.
- (3) Numeral 1.5 artículo 3 Ley 1480 de 2011.
- (4) Inciso 3 artículo 4 Ley 1480 de 2011.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango
Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica