

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 15-42822- -1-0 **FECHA:** 2015-04-13 17:35:06
DEP: 10 OFICINA ASESORA JURIDICA **EVE:** SIN EVENTO
TRA: 113 DP-CONSULTAS **FOLIOS:** 4
ACT: 440 RESPUESTA

Bogotá D.C.

10

Señor
LIBARDO CARDENAS GIRALDO
CARRERA 7 NO. 17-51 OFICINA 1009
BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 15-42822- -1-0
 Trámite: 113
 Evento:
 Actuación: 440
 Folios: 4

Respetado Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto.

En su comunicación consulta sobre cómo se debe informar al consumidor las pérdidas de peso sobre el contenido neto al empacar los jabones cosméticos, indicando que algunos de ellos, que son de fabricación local, llevan una leyenda que indica "Este producto puede perder hasta xx gramos o leyendas similares", al respecto consulta:

- "a) los jabones que son importados, deben llevar la misma leyenda.
- b) Si es así, esta leyenda la puede llevar un sticker o mediante sistema Inkjet (marcado con tinta) teniendo en cuenta que en otros países no exigen esta leyenda, y por lo tanto se debería hacer localmente."

Al respecto, a continuación proporcionamos información que consideramos pertinente a efectos de su consulta, advirtiéndole que la Oficina Jurídica profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-42822- -1-0 – 2015-04-13 17:35:06

posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

1. Información

En relación con la información que debe suministrarse a los consumidores respecto de un bien o servicio, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

“Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

“Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.”

La norma genera la obligación de entregar información a los consumidores en todos los casos. Dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, esto encaminado a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima.

Respecto del contenido de la información, el artículo 24 de la norma en cita establece:

Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

“1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

“1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

“1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

“1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

“1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

“2. Información que debe suministrar el proveedor:

“2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

“2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

“En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3. de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

“Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.”

La citada norma establece obligaciones tanto para el productor como para el proveedor del producto (bien o servicio). Para el productor se generan las obligaciones de indicar las instrucciones que hacen posible la utilización y conservación del bien, así como, en el evento de que aplique, la cantidad, el peso o el volumen. Lo mismo ocurre con la fecha de vencimiento, en caso de ser procedente.

Otra de las obligaciones que se indican es la de suministrar las especificaciones del bien o servicio, palabra que viene del verbo especificar que, acorde con la real academia de la lengua española se refiere a “explicar, declarar con individualidad algo”, es decir, aplicando el concepto al producto en el mercado, se referiría a las características generales del producto, las cuáles sirven para distinguirlo de otro.

Para efectos del cumplimiento de la citada disposición el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, establece que “las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen,

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-42822- -1-0 – 2015-04-13 17:35:06

modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos.

2. Contenido neto

El contenido neto de todo producto empacado o envasado debe corresponder al contenido enunciado en su rotulado o empaque, no obstante, existen tolerancias permitidas con respecto al contenido neto nominal de los productos.

En el artículo 35 del Decreto 2269 de 1993 se establece que el contenido neto de todo producto empacado o envasado debe corresponder al contenido enunciado en su rotulado o empaque, y que las tolerancias para masa y volumen netos de los productos preempacados, deberán cumplir con los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos o las normas técnicas colombianas.

En este sentido, los productores nacionales o importadores de productos envasados o empacados están en la obligación de dar a conocer en los productos que comercialicen una información seria y veraz sobre contenido neto nominal de los mismos para no inducir a error al consumidor.

La Resolución 1823 de 1991, establece en el artículo 2 que Los productos que se comercialicen envasados o empacados deberán llevar en el rótulo el contenido neto, expresado en caracteres destacados y visibles, debiendo aparecer principalmente en la parte frontal del envase o empaque utilizado.”

3. Tolerancia

Para el cumplimiento de lo señalado anteriormente los productores o importadores deben tener en cuenta la diferencia existente entre el contenido neto y contenido neto nominal del producto, por el primero se entiende aquél que recibe el consumidor cuando adquiere el bien en el mercado, y por el segundo el declarado o anunciado en el producto.

No obstante lo anterior, existen productos que con el transcurso del tiempo pueden ir perdiendo su masa por razones climáticas, de almacenamiento o por su misma naturaleza, lo que implica que no siempre el contenido neto nominal informado por el productor o importador en el rótulo del bien sea igual al que obtiene el consumidor una vez adquiere el producto en el mercado.

En virtud de lo anterior tenemos entonces que la normatividad aplicable en materia de tolerancia para los productos preempacados, para los fines de control y vigilancia de esta Entidad, es la contenida en nuestra Circular Única, la cual, para los efectos, establece las deficiencias tolerables en el literal e), numeral 4.4.3, Capítulo Cuarto, Título VI, de la Circular Única de esta Entidad, como sigue:

| Contenido nominal de producto (Qn) en g o mL | Deficiencia tolerable (T) ^a | |
|--|--|--------|
| | Porcentaje de Qn | G o mL |
| 0 a 50 | 9 | - |
| 50 a 100 | - | 4.5 |
| 100 a 200 | 4.5 | - |
| 200 a 300 | - | 9 |
| 300 a 500 | 3 | - |
| 500 a 1 000 | - | 15 |
| 1 000 a 10 000 | 1.5 | - |
| 10 000 a 15 000 | - | 150 |
| 15 000 a 50 000 | 1 | - |

^a Los valores de T se deben redondear al siguiente decimal superior de g o mL para valores de Qn inferiores o iguales a 1 000 g o mL y al siguiente entero para valores de Qn superiores a 1 000 g o mL.

| Contenido nominal (Qn) expresado en longitud | Porcentaje de Qn |
|--|--|
| Qn de 5 m o inferior | No se permite deficiencia en el contenido. |
| Qn superior a 5 m | 2 |

| Contenido nominal (Qn) expresado en área | Porcentaje de Qn |
|--|------------------|
| | |

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
 Radicación: 15-42822- -1-0 – 2015-04-13 17:35:06

| | |
|--|--------------------------------------|
| Todos los valores de Qn | 3 |
| Contenido nominal (Qn) expresado en cantidad de unidades | Porcentaje de Qn |
| Qn de 50 unidades o inferior | No se permite deficiencia tolerable. |
| Qn superior a 50 unidades | 1 ^b |
| ^b Calcule el valor de T multiplicando el contenido nominal por 1 por ciento y redondeando el resultado al siguiente entero superior. El valor puede ser superior a 1 debido a la aproximación, pero es aceptado porque los productos son ítems enteros que no pueden ser divididos. | |

Ahora bien, es necesario precisar que a efectos de determinar cuál es la deficiencia tolerable, debemos tener en cuenta que el numeral 4.2, letra c, la define como:

“c) Deficiencia tolerable o tolerancia por defecto: Deficiencia permitida en la cantidad de producto de un preempacado. Se utilizará el símbolo T para la deficiencia tolerable.”

La tabla que se emplea para determinar el máximo permitido por muestreo es la siguiente:

| Columna 1 | Columna 2 | Columna 3 | Columna 4 |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------|---|
| Tamaño del lote de inspección | Tamaño de la muestra | Factor de corrección del muestreo | Cantidad de preempacados en la muestra que pueden exceder la deficiencia tolerable del numeral 4.4.3, letra e). |
| 100 a 500 | 50 | 0.379 | 3 |

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: 15-42822- -1-0 – 2015-04-13 17:35:06

| | | | |
|--------------|-----|-------|---|
| | | | |
| 501 a 3 200 | 80 | 0.295 | 5 |
| Mas de 3 200 | 125 | 0.234 | 7 |

Para el análisis de la tolerancia permitida, tenemos que el numeral 4.4.2 del mismo título, establece:

“4.4.2 Para las verificaciones se tendrán en cuenta los principios estadísticos y generales de control que a continuación se relacionan:

“a) Los ensayos para determinación de conformidad de un lote de inspección deben considerar los siguientes parámetros:

“I. Riesgo Tipo I: El asociado al error en el contenido promedio de producto en preempacados de la muestra;

“II. Riesgo Tipo II: El asociado al porcentaje de unidades de preempacado de la muestra que contienen una cantidad de producto inferior a $Q_n - T$, el cual debe ser inferior a 2.5 por ciento. Lo anterior es equivalente a que un lote de inspección se considera no conforme, cuando existen más unidades que las permitidas en la columna 4, de la tabla 1 (numeral 4.4.3, letra d) de este Capítulo), con deficiencia mayor que la deficiencia tolerable del numeral 4.4.3, letra e), de este Capítulo. Un lote de inspección es no conforme si uno o más preempacados de la muestra contienen una cantidad de producto inferior a $Q_n - 2T$.”

Ambos análisis se llevarán a cabo dentro de una investigación que se haga por muestreo, precisando que, en todo caso, ningún preempacado debe tener un error negativo mayor que dos veces la deficiencia tolerable (T_2), especificada en la tabla del literal e), numeral 4.4.3, arriba transcrita.

Las tablas sobre las tolerancias respecto de los contenidos netos se deberán tener en cuenta para todos los efectos legales pertinentes.

4. Rotulado

La Superintendencia de Industria y Comercio profirió la Resolución 16379 de 2003, la cual fue incorporada en la Circular Única de esta Entidad, en el Título VI, Capítulo IV que contiene el Reglamento Técnico de Contenido de Producto en Preempacados, el cual especifica: “Los requisitos metrológicos para los productos preempacados

Al contestar favor indique el número

de radicación que se indica a continuación:

Radicación: 15-42822- -1-0 – 2015-04-13 17:35:06

rotulados en cantidades nominales predeterminadas constantes y variables, de peso, volumen, medida lineal, área, o cantidad". (Circular Externa No. 10 de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título VI, Capítulo cuarto, numeral 4.1.)

La Circular Externa 10 de 2001, señala en su Título VI, capítulo segundo, numeral 2.1: "Sin perjuicio del régimen del PUM y los casos especiales, de acuerdo con lo establecido en los artículos 14 del decreto 3466 de 1982 y 35 del decreto 2269 de 1993, los productos envasados o empacados, nacionales o importados, que se comercialicen en el territorio nacional, se podrán ofrecer al público en cualquier presentación de unidad de medida, expresada de conformidad con el SI y el contenido neto entregado deberá corresponder al contenido neto nominal anunciado".

De conformidad con lo anterior, las atribuciones de la Superintendencia, en materia de rotulado están referidas, básicamente, al control metrológico.

Siempre que se trate de preempacados debe darse cumplimiento a las normas reseñadas, teniendo en cuenta que la información que de manera efectiva se suministre a los consumidores se ajuste con la realidad, empleando los métodos que los productores o importadores consideren necesarios y con la observancia, como ya se manifestó, de la normativa aplicable.

Debe recordarse que el incumplimiento de dichas normas, da lugar a las sanciones establecidas en el Artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

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.

Atentamente,



WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró : Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos