

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 16- 371410- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados. Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012]

Reciba 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. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación de fecha 1° de noviembre de 2016 en el cual se señala:

“De acuerdo con la Circular Externa No. 006 del 28 de noviembre del 2014, expedida por el Superintendente de Industria y Comercio, que tiene por objeto “impartir instrucciones a las personas naturales o jurídicas que comercialicen bienes y servicios en tiendas, minimercados, grandes almacenes y cualquier otro establecimiento que ofrezcan o vendan al consumidor, con el propósito de garantizar el respeto por los derechos de los consumidores a recibir una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas, en especial, cuando en el comercio de productos se utilicen mecanismos alternativos de venta”, se determina lo relacionado con la comercialización de bienes y servicios mediante mecanismos alternativos de venta, tales como bonos, certificados o tarjetas de regalo, estableciendo que la información mínima que se debe anunciar, independientemente de la presentación del



documento soporte, como "tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos o similares", es:

1. Nombre del emisor.
2. Categoría del documento soporte: nominativo o al portador.
3. Para el caso del documento soporte nominativo, el nombre y/o identificación del beneficiario.
4. Valor, cuando son válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero.
5. El bien o servicio, cuando son válidos para obtener un producto específico previamente determinado.
6. Fecha de expedición.
7. El plazo para su redención o vigencia.
8. Las consecuencias derivadas del vencimiento del plazo.
9. Exclusiones.

Con base en lo anterior me permito formular la siguiente consulta al respecto: Yo me acerque a un establecimiento con el fin de adquirir una tarjeta de regalo, la cual recargué con un valor determinado, siendo ésta al portador, sin embargo me percate que en la tarjeta de regalo no se anunciaba el valor de la misma ni la fecha de expedición, aunque dicha información se encontraba suministrada en el ticket de compra entregado por el establecimiento. En ese sentido quisiera saber lo siguiente:

¿Es correcta la forma como se están ofreciendo y comercializando las tarjetas de regalo a los consumidores, conforme a lo establecido en la Circular Externa No 006 del 28 de noviembre del 2014, en relación con la información que se exige que se debe anunciar en el documento soporte?

Esta consulta se presenta teniendo en cuenta que dicha información (valor de la tarjeta de regalo y la fecha de expedición) no se encuentra en el documento soporte sean tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos o similares sino en una factura o ticket adicional que se le entrega al consumidor que la adquiere.

Lo anterior con el fin de saber si hay lugar o no a presentar una queja al respecto y que de esa manera se tomen las medidas correctivas necesarias para evitar alguna vulneración de los derechos de los consumidores, en relación con la información que se debe suministrar en este tipo de operaciones.”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo.

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

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

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de 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.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

En este orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de su petición como eje central.

4. ALCANCE DE LAS DISPOSICIONES DE LA CIRCULAR EXTERNA 006 DE 2014.

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo que regula la Circular Externa 006 de 2014, incorporada mediante el numeral 2.18 y siguientes al Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, *corresponden a documentos que soportan el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, según el caso, que no constituyen título valor, medio de pago o de*

cambio, y no son recargables, tal como lo señala el inciso primero del numeral 2.18.2. de la referida Circular Única.

La Circular referida los clasifica en nominativos, si son expedidos a favor de persona determinada, y al portador. Tanto los bonos nominativos como al portador, pueden a su vez, ser de dos tipos:

- **Válidos por un monto determinado equiparables a una suma de dinero.** Mediante los cuales se obtienen productos hasta por un valor equivalente a la suma de dinero que representan, o pueden ser tenidos como parte del precio en el evento en que se prefiera un bien o servicio de mayor costo.
- **Válidos para un bien o servicio específico.** Con los cuales se adquieren productos que son determinados al momento de su adquisición.

En atención a que su finalidad no es proporcionar al consumidor una cantidad de dinero en efectivo, cuando se adquiere un bien o servicio de menor valor, no se podrá entregar dinero en efectivo (vueltas o cambio), salvo que se haya acordado lo contrario, pero pueden ser redimidos de forma parcial.

Así mismo, otorgan derecho a su titular o portador, dentro del plazo en ellos señalado a obtener bienes y servicios en los sitios previamente autorizados por el emisor, ya sea para el beneficio propio de quien lo adquiere, de un tercero determinado por él, o del portador.

Para su aplicación, el numeral 2.18.1. contempla las siguientes definiciones:

*“a) Comprador. Es la persona natural o jurídica que **realiza la redención** del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, indistintamente de que se trate de su mismo adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o el de su portador. Se entenderá incluido en el concepto de comprador el de beneficiario.*

*b) Emisor. Es la persona natural o jurídica **responsable de la expedición** del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y de la efectiva redención a favor de su adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o el de su portador.*

*c) Estipulante. Es la persona natural o jurídica que **adquiere** el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y que **por tal condición asume el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio.** Junto con el emisor acuerdan, de forma previa, las condiciones de compra y redención.*

*d) Redención. Se trata de un procedimiento a través del cual **se utiliza el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo en las tiendas y demás sitios autorizados por el emisor, con el fin de acceder a bienes y servicios.**”*

El emisor es el responsable de hacer la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, en las condiciones que previamente ha pactado con el estipulante.

En cuanto a la vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, establece el numeral 2.18.3.2. que deben tener como mínimo un (1) año a partir de la fecha de su expedición y/o activación. Las partes pueden pactar plazos diferentes, siempre y cuando no sea inferior a este.

4.1. Requisitos mínimos

En relación con la información mínima, establece el numeral 2.18.4. del Título II del Capítulo II de la Circular Única:

“2.18.4 Información mínima que debe suministrarse

*Sin perjuicio de lo previsto sobre la información mínima señalada en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- y, en regulaciones especiales, sea cual fuere la presentación del documento soporte, como por ejemplo, tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos, o similares, en dichos instrumentos, **se deberá anunciar por lo menos lo siguiente:***

- Nombre del emisor.
 - Categoría del documento soporte: Nominativo o al portador.
 - Para el caso del documento soporte nominativo, el nombre y/o identificación del beneficiario.
 - **Valor, cuando son válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero.**
 - El bien o servicio, cuando son válidos para obtener un producto específico previamente determinado.
 - **Fecha de expedición.**
 - El plazo para su redención o vigencia, atendiendo lo establecido en el último párrafo del numeral 2.18.3.2.
 - Las consecuencias derivadas del vencimiento del plazo.
 - Exclusiones (Establecimientos de comercio, productos, etc.)”
- (Resaltado fuera de texto).

Así mismo, debe tenerse en cuenta que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, de manera general, establece la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan a los consumidores, en tanto que el artículo 24, indica la información mínima que debe proporcionarse.

5. INFORMACIÓN QUE DEBE PROPORCIONARSE A LOS CONSUMIDORES

El artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define la información en los siguientes términos:

“Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
(...)

7. Información: **Todo contenido y forma de dar a conocer** la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra **característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación**, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización

Por su parte el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 como ya fue manifestado, establece la obligación de suministrar información, la cual debe caracterizarse por ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, lo cual está en concordancia con lo exigido en el Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Entidad:

*“(...) las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, **en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor** sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, 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.**”*

Si la información que se brinda a los consumidores no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a responsabilidad por parte de productor o proveedor a favor del consumidor, tal y como lo ha analizado la doctrina:

“En consecuencia, si la información que se suministra a los consumidores y usuarios resulta engañosa o insuficiente, por no ser cierta, completa, no ser comprobable, clara (esto es, por no ser legible a simple vista, por ejemplo), comprensible, precisa o idónea, el productor y el proveedor serán responsables de los daños que causen a sus consumidores y usuarios. Inclusive, la información falsa o insuficiente, podrá hacerlos responsables por los daños al medio ambiente, cuando estos se deriven de la inadecuada disposición de sus productos por parte de consumidores o usuarios por falta de información adecuada. Debe recordarse que al tener que ser verificable corresponde al productor o expendedor la carga de prueba de la certeza de información.”¹

6. ACCIONES PROCEDENTES

6.2. Actuación administrativa

El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- otorga facultades administrativas en materia de protección al consumidor a la Superintendencia de Industria y Comercio.

¹ Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios

Cra. 13 #27 - 00 piso al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Bogotá D.C., 2012, páginas 200 y 201.



El inicio de la actuación administrativa puede darse de oficio (cuando es la misma Entidad quien inicia el trámite sin que medie petición al respecto) o mediante una denuncia o queja.

La denuncia debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante y de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia
- Expresar claramente lo que solicita.
- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad ().

El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-, y las posibles sanciones que deban imponerse, están contempladas en el artículo 61 de la referida normatividad.

6.3. Acción jurisdiccional

Por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

“Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

*a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.
(...).”*

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480:

“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

(...)

3. **Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012.** El nuevo texto es el siguiente:> **La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.**

A efectos de esta competencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de

Cra. 13 #27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 - PBX: (571) 5870000 - contactenos@sic.gov.co - Bogotá D.C., Colombia

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000 910165

abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).

- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

7. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

“¿Es correcta la forma como se están ofreciendo y comercializando las tarjetas de regalo a los consumidores, conforme a lo establecido en la Circular Externa No 006 del 28 de noviembre del 2014, en relación con la información que se exige que se debe anunciar en el documento soporte?”

Esta consulta se presenta teniendo en cuenta que dicha información (valor de la tarjeta de regalo y la fecha de expedición) no se encuentra en el documento soporte sean tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos o similares sino en una factura o tiquete adicional que se le entrega al consumidor que la adquiere.

Lo anterior con el fin de saber si hay lugar o no a presentar una queja al respecto y que de esa manera se tomen las medidas correctivas necesarias para evitar alguna vulneración de los derechos de los consumidores, en relación con la información que se debe suministrar en este tipo de operaciones.”

El deber y el derecho de información es esencial en el derecho del consumo, de allí que sea pilar fundamental de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-.

Su consagración en la Ley tiene como objetivo que los consumidores tengan acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones de consumo bien fundadas.

Ahora bien, la Circular Externa 006 de 2014 fue expedida con el fin de que en la comercialización de bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo regulados por dicha norma, el consumidor sea informado de los lineamientos en que estos son expedidos y pueden ser utilizados.

El numeral 2.18.4 de la referida circular, establece la información mínima que debe suministrarse, sea cual fuera la presentación del documento, razón por la cual, al



expedir los bonos o tarjetas de regalo es su obligación incorporar en dichos instrumentos tanto el valor como la fecha de expedición.

No obstante, y pese a que la instrucción podría interpretarse como que únicamente puede proporcionarse dicha información contenida de forma específica en el documento soporte, en opinión de esta Oficina Asesora Jurídica esta podría entregarse de forma separada, pues la finalidad de la norma es que el consumidor sea informado adecuadamente de las condiciones en que adquiere el producto.

En este punto es importante reiterar que no le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica pronunciarse mediante un concepto sobre un caso particular, pues de hacerlo desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias, por lo tanto, si usted considera que se han vulnerado sus derechos como consumidor deberá interponer las acciones pertinentes.

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/drupal/Doctrina-1>

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.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: Jazmín Rocío Soacha
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha