

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: **18- 342063 -1**
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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 radicada en esta Entidad el 21 de diciembre de 2018, por traslado efectuado por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la cual se consulta:

"(...), me dirijo a ustedes con el fin de realizar una consulta con respecto a la publicidad comercial que maneja la agencia, haciendo uso del servicio que ustedes ofrecen de apoyo a la actividad empresarial.

"En la publicidad manejada en las redes sociales de la empresa se establece un precio de referencia en moneda Legal Colombiana, por ejemplo: "Semestre Académico de inglés en Londres por 9.000.000 COP", este no es un precio fijo debido a la fluctuación permanente de la tasa de cambio de la moneda extranjera en cuestión (dólar americano, libra esterlina, euro, etc...).

"¿Es correcto establecer por medio de la publicidad un valor de referencia en moneda local colombiana? Teniendo en cuenta que la información que se suministra a los consumidores debe ser veraz y suficiente en nuestra propaganda comercial, en la pauta de redes sociales se

fija un precio de referencia máximo al público del semestre académico (utilizando la tasa de cambio más alta de la última semana antes de salir al aire la pauta o incluso una más elevada de la máxima), para dar cumplimiento a la obligación dispuesta en el estatuto de protección al consumidor. En la misma pauta al consumidor se le informa que es un precio de referencia y se comunica la tasa de cambio utilizada para dicho cálculo.

“Con este motivo consulto de manera respetuosa a la entidad si la publicidad anteriormente descrita es correcta en cuanto al manejo de la información del precio y su modo de fijación para la prestación de servicios, de lo contrario agradezco que me puedan brindar la asesoría necesaria para garantizar la imposibilidad de confusión o error por parte del consumidor sobre la publicidad que maneja la agencia.”

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. 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”.¹

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, 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

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005, MP: Dr. HUMBERTO ANTONIO SIERRA PORTO.

verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.

- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

4. COMPETENCIA SUPLEMENTARIA

En relación con la aplicación de la Ley 1480 el artículo 2, establece que “[l]as normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”.

Expresa enseguida que “[l]as normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley”, lo que nos evidencia que la norma regula, de manera exclusiva, lo relativo a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de productores y proveedores respecto de quien es considerado consumidor final. Igualmente, la normativa contenida en la misma tiene el carácter de supletiva, por tanto, solo se aplicará en los eventos en que no exista una regulación especial.

Al tenor del numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, por regla general, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad.

“ARTICULO 1o. (...) La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:(...) 22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las

responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes...”²

De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor **es de naturaleza supletiva**, es decir, que radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

5. COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE 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.

“(…)”³

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;

² Decreto 4886 de 2011, artículo 1, numeral 22.

³ Ley 1480 de 2011, artículo 23.

“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.

“(…)

“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.”⁴

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, 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.*

⁴ Ley 1480 de 2011, artículo 24.

6. INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, toda información que se dé a los consumidores deberá ser *“clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan”*. Así mismo, *“aún cuando de manera general existe libertad de precios, todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes y servicios”* (Circular Externa No. 10 de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título II, Capítulo II, numeral 2.3.) que ofrezcan, mediante listas, en los mismos bienes, en góndolas, anaqueles o estantes.

La Superintendencia de Industria y Comercio impartió en la Circular Externa No. 10 de 2001 instrucciones sobre la información pública de precios, teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011:

“Artículo 26. Información Pública de Precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

“Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

“Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

“(…)”⁵

Es así como, el numeral 2.3.1 del Título II, Capítulo Segundo de la citada Circular Externa No.10 establece:

“En cualquier sistema de información sobre precios dirigida a los consumidores, se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional o

⁵ Ley 1480 de 2011, artículo 26.

impuesto a que hubiere lugar, sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.

“La indicación pública de precios puede hacerse en listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes”.⁶

En consecuencia, el precio que se suministre al consumidor debe corresponder al precio total del producto, incluyendo, desde luego, los cargos adicionales, incluyendo los relativos al pago con tarjeta de crédito, comisiones o impuestos, con el fin de evitar una posible inducción a error por el suministro de información insuficiente y/o carente de veracidad.

Igualmente, debe tenerse en cuenta que en el evento de aparecer más de un precio respecto de un mismo producto, el consumidor solo estará obligado a pagar el precio más bajo. En caso contrario, el consumidor podrá presentar queja, para lo cual deberá tener en cuenta lo siguiente.

7. PRECIO EN MONEDA EXTRANJERA

Acorde con lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011, toda información que se suministre a los consumidores respecto de bienes y servicios, debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan.

De la misma manera, dispone que todo proveedor debe fijar los precios en la moneda legal colombiana. Al respecto, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 dispone que:

“INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. (...)”⁷

La posibilidad de indicar el precio en moneda diferente a pesos colombianos será regulada por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es importante tener en cuenta que el Título II, Capítulo II, de la Circular Única de esta Superintendencia prevé en el numeral 2.3.2.4 que “[p]ara la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal”. La mencionada circular se expidió antes de que entrara a regir la Ley 1480 de 2011.

⁶ Circular Única, Título II, Capítulo Segundo, numeral 2.3.1.

⁷ Ley 1480 de 2011, artículo 26.

De todas formas, es menester considerar que la Ley 1558 de 2012, “*Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones*”, establece de manera clara que en relación con los servicios turísticos⁸ es viable el señalar precios en moneda extranjera:

“Artículo 30. De la publicidad turística. El número que corresponda al Registro Nacional de Turismo deberá ser incluido en toda publicidad del prestador de servicios turísticos. Tanto los prestadores de servicios turísticos como las empresas de transporte en el caso de anunciar precios, deberán incluir todos los impuestos del país o del exterior, tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afecten el precio final, la moneda de pago de los servicios ofrecidos y el tipo de cambio aplicable si el precio estuviere indicado en moneda diferente a la de curso legal en Colombia. La infracción a lo dispuesto en este artículo se considerará publicidad engañosa.”

8. 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 constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar.

Atendiendo la competencia supletiva arriba explicada, todos aquellos que son objeto de vigilancia por esta Superintendencia en relación con la fijación pública de precios deberán tener en cuenta lo aquí expuesto sobre la fijación de precios en moneda diferente a pesos.

La Ley dispone que todos 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 este respecto, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Igualmente, se establece que la ley solo permite que exista un precio en relación con un producto determinado, en tal virtud, en caso de existir más de un precio, el consumidor solo estará obligado a pagar el menor. La indicación pública de precios obliga a los productores y/o proveedores a indicar el precio total del producto, el cual debe incluir cualquier valor adicional, como los son las comisiones por el empleo de medios de pago diferentes al efectivo, so pena de hacerse acreedores a las sanciones establecidas en la ley.

Tal y como se ha explicado, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 establece que las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

⁸ “*Entiéndase por producto turístico el conjunto de bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades y requerimientos del turista*” (Parágrafo del artículo 6 Ley 300 de 1992)

Reiteramos que para esta Oficina que no es viable establecer vía concepto la existencia o no de una violación, lo cual será de competencia del operador jurídico (autoridad administrativa o judicial que tenga la competencia y conozca el asunto particular), ni asesorar sobre la forma en que debe cumplirse con la obligación legal.

La fijación de precios en moneda diferente al peso por parte de empresas prestadoras de servicios turístico está permitida por la ley, sin embargo, deberán cumplir con las previsiones expuestas en el presente documento, so pena de hacerse acreedores de las sanciones de ley.

Quien considere que ha habido violación podrá proceder a presentar queja teniendo en cuenta lo expuesto en el presente documento. La violación de las normas aquí enunciadas podrá general la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, previa investigación.

Le informamos que en atención al contenido de su consulta, hemos procedido a trasladar su escrito a la Delegatura para la Protección del Consumidor, bajo el radicado 18 345622, para lo de su competencia, en caso que considere que puede existir violación de la normativa expuesta.

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.

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=esQ>.

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://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha