

Bogotá D.C.,

10

**Asunto:** Radicación: **19-035379**  
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 por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación de fecha 08 de febrero de 2019, en el cual se señala:

*“En Colombia es válido como Manual del producto entregado, los empaques (cajas o bolsas) que tienen impresas las características del producto y las recomendaciones de Instalación, Uso y Mantenimiento de ese producto empacado?? SI ó NO” (sic)*

Al respecto 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”.<sup>1</sup>*

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**

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

### **4. 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 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.

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.

- 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.

## 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 metroológica, 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.*

*“(…)”<sup>2</sup>*

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;*

<sup>2</sup> 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.”<sup>3</sup>*

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.*

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 24.

## 6. MANUAL DE INSTRUCCIONES

La información mínima, la cual puede ser entregada a través de manuales de instrucciones, hace parte de la información que se suministra al consumidor y su importancia radica en que los fabricantes cumplen con sus obligaciones de ley, además, pueden suministrar instrucciones y recomendaciones para la correcta utilización del bien y para su adecuado funcionamiento.

También puede darse información de carácter general sobre qué hacer en caso de posibles fallas, lugares dónde acudir, acciones que se deben realizar y otras que se deben evitar, mecanismos de seguridad y características de desempeño que permiten una correcta utilización del producto.

Es necesario aclarar que lo anterior en manera alguna significa que sea obligatorio en todos los casos, salvo que exista norma expresa, informar al consumidor acerca de los usos o forma de empleo de los productos o servicios que se ofrecen, pues no todos los bienes lo requieren. No obstante, siempre que, en virtud de la naturaleza del bien, resulte necesario suministrar dicha información bien sea por motivos de seguridad en caso de que el uso incorrecto acarree riesgos para la salud, la vida o la integridad de las personas o bien por no resultar obvia para el consumidor corriente la forma en que éste se debe utilizar, aquella deberá, en todo caso, suministrarse al consumidor. Lo anterior siempre en consideración a que la información debe cumplir con el requisito de suficiencia y, no inducción a error previsto en la Ley 1480 de 2011.

**Sin embargo, en claro lo anterior, debemos considerar que la ley no ha establecido una forma única para entregar la información mínima de productos, pero si lo ha determinado en relación con los manuales de instrucción, pues al respecto el artículo 24 del Decreto 735 de 2013 señala:**

*“Artículo 24. Manuales de instrucciones. Los manuales de instrucciones sobre el uso e instalación del producto, deberán ser entregados físicamente al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.”*

**Así, los manuales de instrucción, cuando sea obligatorio por ley o por lo dispuesto por la autoridad competente, deberán entregarse en forma física al consumidor, independiente de que este pueda accederlos de manera virtual.**

Por último, la determinación de responsabilidades por ausencia de información o por información errónea en el manual solo podrá darse dentro de un proceso que se adelante al respecto.

## 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 constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de

los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar que, si bien no corresponde a esta Entidad entrar a definir y determinar el alcance del concepto de “cotización formal”, si tiene dentro de sus funciones velar por la protección de los consumidores en relación con la información que reciben.

Al respecto, tal y como se expuso, la doctrina<sup>4</sup> ha expresado que al unir las definiciones de **veraz y suficiente**, “*se concluye que la información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan, deber ser aquella que ordinaria o regularmente se considera necesaria o idónea, para que el consumidor se forme una opinión acerca de la oferta planteada y tome una decisión de si aceptar o rechazar la misma*”. Siendo estos, en opinión de esta Oficina, criterios de aplicación de la normativa vigente para determinar si una información o una publicidad cumplen o no los requisitos establecidos en la ley.

A la luz de lo normado por la Ley 1480 de 2011 y por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta Superintendencia, entre otras funciones, el control y vigilancia de normas referidas a la información que se suministra a los consumidores.

La Ley dispone que 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.

**En lo relacionado con los manuales de instrucciones, deberá tenerse en cuenta lo expuesto en el numeral 6 del presente documento.** No obstante, la información relacionada con el origen, las instrucciones de uso, los contenidos, los ingredientes, las precauciones de uso del producto, la asistencia técnica y, en general, toda información que los productores, proveedores o expendedores suministren a los consumidores en relación con sus productos, **puede suministrarse a través de cualquier medio, incluyendo los empaques, y deberá ceñirse a lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011, so pena que se le impongan las sanciones pertinentes, previa investigación.**

Es importante poner de presente que esta Superintendencia solo conoce de asuntos que estén referidos a relaciones de consumo, esto es, las que se presentan entre un consumidor y un productor y/o proveedor definidos en los términos de la Ley 1480 de 2011.

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.

---

<sup>4</sup> Jaeckel Kovacs Jorge, Publicidad Engañosa: Análisis Comparativo, Boletín Latinoamericano de Competencia, Tomo número 20, junio 2005, tomado de: [http://ec.europa.eu/competition/publications/blc/boletin\\_20\\_1\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/competition/publications/blc/boletin_20_1_es.pdf), página 60.

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 hipervínculo: <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://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: XXX  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

