

Bogotá D.C.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 19-169281- -2	FECHA: 2019-09-23 15:31:44
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	EVE: 0 SINEVENTO
TRA: 113 DP-CONSULTAS	FOLIOS: 1
ACT: 440 RESPUESTA	

10

Doctor

Asunto: Radicación: 19-169281- -2
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Doctor :

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título 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 trasladada por la Superintendencia Financiera de Colombia a través de comunicación de fecha 30 de Julio de 2019 y en la cual señala:

“Solicito la norma expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio en la que define que son las grandes superficies.”

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”.

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:

2.1. 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.
- 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.

3 FRENTE A LA DEFINICION DE GRAN ALMACEN

En el ejercicio de las facultades de instrucción contenidas en la Ley 1480 de 2011, particularmente en el artículo 59, numeral 22; así como en el numeral 613 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, ha definido lo que para efectos de las normas de consumidor se considera como “gran almacén”.

La Superintendencia de Industria y Comercio no se ha referido al tema de Grandes Superficies, sin embargo, dentro de la Circular Única de la Entidad en el numeral 2.11.1 del Título II, se hace referencia a la definición de un gran almacén, en cuanto al procedimiento que deben tener todos los almacenes de cadena respecto de la atención de peticiones, quejas y reclamos. A continuación, trae la definición que hace dentro de la citada circular sobre "gran almacén":

"2.11.1 Definición de gran almacén: "Todo establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, tales como almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados."

Lo anterior nos indica que se deben cumplir dos requisitos para ser considerado "gran almacén", por un lado, debe ser un establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al por menor y, por otro, que sus ingresos sean iguales o superiores a tres mil salarios mínimos en un periodo bimestral. Quienes cumplan estos requisitos, serán considerados "gran almacén".

El gran almacén deberá adoptar un procedimiento al interior de cada uno de los puntos de venta el cual tiene como procedimiento de PQR que debe atender lo siguiente:



El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

“

- 1 Nombre del gran almacén.
- 2 Punto de Venta donde sucedieron los hechos.
- 3 Fecha y hora.
- 4 Nombre completo del consumidor.
- 5 Dirección, teléfono, email.
- 6 Ciudad
- 7 Documento de identificación.
- 8 Espacio para que el consumidor consigne su denuncia o reclamo; con una indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos en el punto de venta.
- 9 Firma e identificación del consumidor.
- 10 Nombre, firma e identificación de la persona que atiende la denuncia o el reclamo en el punto de venta.”

El formulario se deberá poner a disposición del consumidor en el punto de pago o en el de atención al cliente durante todo el tiempo en que el almacén esté abierto al público y deberá incluir la siguiente leyenda:

“Señor consumidor, relate los motivos de su reclamo y solicite copia de este formulario debidamente firmado por el “responsable local del cumplimiento”

¡RECUERDE! En caso de tener que presentar un reclamo ante las entidades competentes (Superintendencia de Industria y Comercio o alcaldías), es recomendable que anexe fotocopia del presente formulario, ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia”

Los grandes almacenes deberán publicar, acorde con el numeral 2.11.1.3 de la citada Circular Única, un aviso “en cada establecimiento abierto al público, en un lugar visible, en los puntos de pago y en el área de atención al cliente. Los números telefónicos de contacto de esta Superintendencia deben permanecer actualizados.”

“AVISO DE CUMPLIMIENTO “Señor consumidor: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable (nombre del cargo), consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha y hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron

directamente el reclamo y pida una copia firmada por el responsable del almacén para la recepción de la PQR.

“En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea de atención al cliente _____ (línea del almacén) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 592 04 00, al correo electrónico: info@sic.gov.co o en la página web www.sic.gov.co”.

Es importante tener en cuenta que es necesario que se entregue copia de la PQR al consumidor que la ha efectuado.

Con el objeto de hacer el seguimiento correspondiente, el numeral 2.11.2 ordena a los representantes legales de los Grandes Almacenes remitir a esta Superintendencia, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de publicación de la circular mediante la cual se imparten las presentes instrucciones, el formato de formulario y el documento contentivo de las instrucciones impartidas al interior de la organización para cumplir con el mecanismo de PQR`s.

Ahora bien, frente a los términos de respuesta y la vía o medios que se empleen para hacerla efectiva, es claro que la Entidad no ha emitido instrucción señalando cuál es el término y la forma cómo deben darse respuesta, sin embargo, el citado numeral establece lo siguiente:

“2.11.2 Mecanismo de seguimiento “Los representantes legales de los Grandes Almacenes deberán remitir a la SIC dentro de los 30 días siguientes a la fecha de publicación de la circular mediante la cual se imparten las presentes instrucciones, el formato de formulario y el documento contentivo de las instrucciones impartidas al interior de la organización para cumplir con el mecanismo de PQR`s.”

Como puede verse, la obligación de todo almacén de cadena, acorde con la definición dada, es la de tener en cada establecimiento abierto al público formularios que sirvan para presentar las peticiones, quejas y reclamos y que cumplan con los requisitos antes expuestos. Igualmente, es obligación tener el aviso en lugar visible con la información sobre quién es el responsable al respecto en el establecimiento de comercio y con los



teléfonos de esta entidad, para que los usuarios y clientes puedan hacer saber cualquier irregularidad al respecto.

Pero la obligación no se limita a tener formularios a disposición del público en general, sino que también debe cumplirse con la obligación de tener un instructivo que dé cuenta del cumplimiento de las instrucciones que esta Superintendencia ha impartido frente al tema de PQR's, lo cual indica que cada "gran almacén" deberá incluir dentro de sus procedimientos la forma cómo dará satisfacción a los requerimientos de los usuarios y consumidores, deber que incluye, de forma lógica, los tiempos y la forma como reglamenta al interior de su organización las respuestas correspondientes.

Las anteriores instrucciones para los grandes almacenes consignados dentro del numeral 2.11.1.2 se dispone la obligación de designar un responsable del cumplimiento de lo establecido en la Circular Única respecto de las PQR's. Dicha obligación quedó consignada dentro de la circular externa 005 del 23 de febrero de 2011, por medio del cual adiciono un numeral 2.11 al Capítulo Segundo, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA REALIZADA

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:

- Dentro de la definición dada por la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, no se hace referencia a grandes superficies, sin embargo, se hace mención y explicación de los elementos que constituyen la definición de gran almacén.
- Para que un establecimiento de comercio tenga la categoría de gran almacén necesita que venda bienes de consumo masivo al por menor y cuyos ingresos bimestrales sean igual o mayores a tres mil salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Al tener la categoría de gran almacén, dicho lugar de comercio debe cumplir con unos procedimientos para el manejo de las PQR's,

establecidas conforme con la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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>

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,

JAZMÍN ROCÍO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: ANDRES CARRILLO
Revisó: ROCIO SOACHA
Aprobó: ROCIO SOACHA

