

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 21-002776
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

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 fechada 05 de enero de 2021, en el cual relata lo sucedido en el parqueadero de un almacén de cadena y el daño sufrido por su vehículo.

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”.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

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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias nos permitimos dar respuesta a su consulta.

4. EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica².

La Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación:

¹ Sentencia C-542 de 2005, Corte Constitucional.

² Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.



“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).”³ (Subraya fuera del texto)

5. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN

La prestación de servicios que suponen la entrega de un bien se encuentra regulada de la siguiente manera en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011:

“PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN. Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

“1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

“Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

“2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

“3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el

³ Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de Agosto de 2000.



estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

“PARÁGRAFO. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.

“Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.”

Este artículo ha sido objeto del siguiente análisis por parte de la doctrina:

“En los servicios que suponen la entrega de un bien, como vimos anteriormente, quien presta el servicio deberá expedir un recibo en el que conste la fecha de recepción y el nombre del propietario del bien o de quien hace su entrega, así como su dirección y teléfono; la identificación del bien, la clase de servicio que se prestará, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que se otorga, el valor total del servicio – en caso de que sea posible determinarlo desde un primer momento – y la fecha de devolución. En caso de que no sea posible determinar estos dos últimos elementos al momento de su recepción, el prestador del servicio deberá informárselos posteriormente al consumidor y dejar constancia de su aceptación expresa.

“En los casos de servicio de parqueadero, también se deberá expedir un recibo con fecha y hora de recepción del automotor, su identificación, el estado en que se encuentran y el valor del servicio en la modalidad en que se preste.

“En todos los casos, de no dejarse anotaciones expresas del estado en que se encuentra el bien, se presume que fue entregado en buen estado y con todos sus elementos que lo componen, a excepción del motivo por el cual fue solicitado el servicio. Por tanto, quien presta el servicio asume la custodia y conservación de éste así como de todos sus equipos anexos y complementarios, si los tuviere. Como se anotó previamente, en caso de



pérdida o deterioro en la prestación del servicio, la garantía consistirá en repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características o pagar su equivalente en dinero.

“La ley prevé que, en caso de que quien solicita el servicio deje abandonado el bien, éste podrá perder la propiedad del mismo previo el procedimiento establecido en el artículo, y el prestador del servicio deberá entregarlo a la institución que para el efecto determine el Gobierno Nacional en su reglamentación.”⁴ (resalto fuera de texto)

Frente al tema de la responsabilidad, el numeral 9 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 establece dentro de los aspectos que están incluidos en la garantía, que el prestador del servicio debe responder por los bienes que le son entregados, cuando el servicio ha resultado defectuoso. Dispone la norma:

“9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso”.

En consecuencia, la persona natural o jurídica que presta un servicio que supone la entrega de un bien responderá por la pérdida o los daños ocasionados al bien frente al cual desplegó su actividad de servicio, y deberá repararlo, sustituirlo por otro de igual o similares características, o pagar su valor en dinero, a menos que exista una causal de exoneración de responsabilidad de las contenidas en la ley.

En este mismo sentido, el Decreto 1074 de 2015, dispone:

“Artículo 2.2.2.32.4.2. Garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. La garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente la reparación, el bien se deberá sustituir por otro de las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por el pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre el monto, el productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

“Cuando el juez competente o la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales encuentren que se incumplieron

⁴ Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 62.



las exigencias de información o de emisión de las constancias, informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio para que en ejercicio de facultades administrativas adelante la investigación correspondiente.”

Ahora, como bien lo expresa la norma, la obligación de custodia y conservación se predica de la integridad de los elementos que componen el bien que es objeto del servicio, así como de los equipos anexos y complementarios que lo componen, no de otros bienes o elemento frente a los cuales no se esté prestando el servicio.

El incumplimiento de estas previsiones podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 que van desde multas - que pueden ser de hasta 2000 salarios mínimos-, hasta el cierre definitivo del establecimiento, esto sin detrimento de la responsabilidad para reparación de daños, en acciones que pueden adelantarse ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria.

4.1. Responsabilidad

De la prestación de servicio que supone la entrega de un bien se desprenden obligaciones en cabeza de la persona que presta tal servicio, entre ellas, la custodia y la entrega al usuario del bien una vez haya finalizado el servicio.

Frente al tema de la responsabilidad, el Art. 11 de la Ley 1480 de 2011 establece dentro los aspectos que están incluidos en la garantía, el de responder por los bienes que se entregan en la prestación de servicios que supone la entrega de un bien, tal y como lo establece el su numeral 9. Veamos:

“En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.”⁵

En consecuencia, la persona que presta un servicio que supone la entrega de un bien responderá por los daños ocasionados a éste o su pérdida, sustituyendo el bien por otro o pagando su valor en dinero, lo cual se hará con independencia del grado de culpa.

Para los eventos en que la prestación del servicio de parqueo es gratuita, “el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave”, lo que significa que para el evento en que la prestación del servicio es gratuita, el prestador del servicio tiene una responsabilidad limitada, ya que solo

⁵ Ley 1480 de 2011, artículo 11.



responderá cuando existe dolo o culpa grave, para lo cual acudimos a la definición que al respecto trae el Código Civil, artículo 63:

“La ley distingue tres especies de culpa o descuido.

“Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios. Esta culpa en materias civiles equivale al dolo.

“Culpa leve, descuido leve, descuido ligero, es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. Culpa o descuido, sin otra calificación, significa culpa o descuido leve. Esta especie de culpa se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano.

“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia, es responsable de esta especie de culpa.

“Culpa o descuido levísimo es la falta de aquella esmerada diligencia que un hombre juicioso emplea en la administración de sus negocios importantes. Esta especie de culpa se opone a la suma diligencia o cuidado.

“El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro.”⁶

La H. Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 13 de Noviembre de 1956, afirmó que *“para los tratadistas, el dolo es la culpa intencional e implica astucia o engaño para sorprender el consentimiento de la víctima. La intención de engañar debe estar acompañada de maniobras mediante las cuales se logre el engaño y por esto la ley habla de “intención positiva” de inferir injuria”.*

En relación con la culpa grave, debemos considerar que se refiere en los eventos en que el autor no prevé el daño que puede causarse con un acto suyo, pero hubiera podido preverlo, dado su desarrollo mental y conocimiento de los hechos, en consecuencia, nos encontraríamos ante una negligencia o culpa inconsciente. En otras palabras, no se empleó el debido cuidado en la labor que se ejecutaba o en el negocio ajeno que se encomendó, es decir, que no se empleó el cuidado que aun las personas negligentes emplearían. Esta clase de culpa el Código Civil la asimila al dolo pues se hace con intención.

El prestador del servicio de parqueadero, como consecuencia de la obligación de custodia y conservación del automotor, responderá por los daños de que sea objeto el vehículo bajo su guarda. El transcrito artículo 18 dispone que *“[q]uien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere”.*

⁶ Código Civil, artículo 63



Igualmente, la persona que presta el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

Quien preste el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

El incumplimiento de estas previsiones podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 que van desde multas - que pueden ser de hasta 2000 salarios mínimos-, hasta el cierre definitivo del establecimiento, esto sin detrimento de la responsabilidad para reparación de daños, en acciones que pueden adelantarse ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria.

Igualmente, las alcaldías municipales tiene también competencia administrativa al respecto, conforme a lo que regulado el artículo 62 de la varias veces citada Ley 1480.

6. ACCIONES JURISDICCIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 56 establece distintas acciones jurisdiccionales que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso,
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria,
- Acción jurisdiccional de protección al consumidor

El citado artículo 56 establece:



“ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

“1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley [472](#) de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

“2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

“3. 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 [19](#) de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

“PARÁGRAFO. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley [472](#) de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.

“En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.”

En relación con las que se pueden adelantar ante esta Superintendencia tenemos que, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 4886 de 2011 (por el cual se modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio), la Entidad, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, es competente para adelantar la acción de protección al consumidor en los siguientes eventos:

- a) los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía;
- b) los que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios;
- c) 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;**
- d) los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que supongan la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Según el artículo 368 del Código General del Proceso se sujetarán al trámite establecido en el Capítulo I Título I Libro Tercero de la Ley 1564 de 2012, donde

indica que será este el trámite de “*todo asunto contencioso que no esté sometido a un trámite especial*”. En lo que tiene que ver con controversias judiciales por infracción de derechos de propiedad industrial, competencia desleal y protección al consumidor, ninguno de esos 3 asuntos tiene previsto un trámite especial, razón por la cual, se someterán a las reglas del proceso verbal los siguientes: (i) asuntos de mayor, menor y mínima cuantía tratándose de infracción a derechos de propiedad industrial y competencia desleal teniendo en cuenta que la competencia en esos dos casos se define por la **naturaleza del asunto**, sin importar la cuantía, pues en todo caso siempre lo conocerán en primera instancia un juez civil del circuito (num. 2 y 3 art. 20 CGP); y, (ii) asuntos que sean de mayor cuantía o de menor cuantía de protección a los derechos de los consumidores (Par. 3º art. 390 CGP). En materia de protección al consumidor la competencia si se determina de acuerdo con la cuantía, razón por la cual, los asuntos de protección al consumidor que sean de mínima cuantía se tramitarán por el procedimiento verbal sumario (Par. 3º art. 390 CGP).

7. ACCIÓN JURISDICCIONAL

Para el ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, deberá presentarse una demanda, cumpliendo los requisitos de los artículos 75 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y los especiales señalados en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, con la que iniciará la acción judicial que se desarrollará según el procedimiento señalado en el artículo 58 citado, por lo cual es importante advertirle que a la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor o proveedor, como requisito de procedibilidad, cumpliendo las siguientes reglas establecidas en la misma norma:

- La reclamación puede hacerse en forma escrita, de manera verbal o incluso de manera telefónica.
- La reclamación realizada por medios electrónicos se considera una reclamación escrita.
- La reclamación escrita podrá presentarse directamente ante el productor y/o proveedor o puede ser enviada por correo a la dirección del establecimiento de comercio donde el demandante adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio, caso en el cual deberá aportarse la constancia de envío por correo.
- Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o



prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

- El productor y/o proveedor tiene un plazo máximo de quince (15) para dar respuesta.
- En aquellos casos en los cuales el proveedor y/o productor se niegue a recibir la reclamación, el consumidor demandante deberá manifestarlo bajo juramento en su demanda y, si es del caso, acompañar la constancia del envío por correo de la reclamación.
- Para efectos del proceso jurisdiccional, la conducta consistente en negarse a recibir la reclamación se tendrá en cuenta como indicio grave en contra del demandado.
- Realizado lo anterior y habiendo transcurrido 15 días sin que se le haya dado respuesta definitiva al consumidor o está no corresponda a las prescripciones legales, podrá presentar una demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez competente.

8. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

En atención al tema de su consulta, le manifestamos que, si bien usted no determina dentro de ella la razón de su inconformidad, para darle una orientación más específica, esta Entidad ha establecido varios mecanismos mediante los cuales usted puede presentar una queja. Para el efecto le sugerimos examine las atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio expuestas en el numeral inmediatamente anterior.

Acorde con la normativa vigente, particularmente, por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), una **denuncia (o queja)** es un mecanismo que se puede usar para que la Superintendencia de Industria y Comercio inicie una investigación de carácter administrativo y, de ser el caso, imponga sanciones de conformidad con la ley. 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 www.sic.gov.co. De la También puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co.

Igualmente, podrá acudir a alguno de los centros de atención de la Superintendencia referidos en el enlace <https://www.sic.gov.co/ubicacion-geografica>.

En caso de tratarse de un asunto de **Protección al Consumidor** podrá hacer clic en el banner **Denuncias de Protección al Consumidor y accidentes de consumo**, o directamente en el link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>. De la misma manera, podrá interponer demanda, en caso de así considerarlo.

También podrá acudir a la APP PQRFS MÓVIL

En medio de la contingencia originada por la emergencia sanitaria del COVID-19, la Superintendencia de Industria y Comercio desarrolló la aplicación PQRFS MÓVIL la cual está disponible para teléfonos Android y Iphone, permitiendo el envío de denuncias, preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.

La aplicación permite que, al ser instalada, el ciudadano proceda a realizar el trámite que desee sin necesidad de utilizar sus datos personales, pues existe la opción de realizar la comunicación como persona anónima. Posteriormente la aplicación le solicita que seleccione el tipo de comunicación que desea realizar dependiendo la definición de cada comunicación:

- **Denuncia Consumidor:** *El objetivo de la actuación es proteger el interés general y el derecho colectivo de todos los consumidores. A través de la denuncia (queja) el consumidor pretende que la Superintendencia inicie una investigación administrativa que podría conllevar a la imposición de una sanción administrativa (multa) a el proveedor, comercializador y/o fabricante.*
- **Petición de Información:** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*
- **Consulta:** *Toda persona podrá presentar peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades*



como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- **Felicitación:** Reconocimiento por la satisfacción hacia la gestión o atención brindada por un funcionario o agente del contact center de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Sugerencia:** Recomendación, observación o consejo referente a la atención o prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Solicitud de Información:** Toda persona tiene derecho a solicitar, acceder y obtener información pública que reposa en la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionada con hechos, actos o situaciones administrativos, correspondientes a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Una vez el ciudadano indique el tipo de comunicación que va a realizar, la aplicación le solicitará hacer una breve descripción del asunto, adjuntar su correo electrónico (de manera opcional), y le generará la opción de “Cargar documento PDF” por si desea darle algún soporte documental a la comunicación.

9. 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, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

Ahora bien, de conformidad con el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015, en los términos expuesto en precedencia, cuando se recibe un bien para la prestación de un servicio, se debe informar la fecha en que el mismo estará listo para ser retirado por el consumidor, poniendo de presente que la ley no establece un término, por lo cual, será el plazo que requiera el prestador del servicio para ejecutar adecuadamente la labor contratada, respecto de lo cual, debe ser informado el consumidor.

La ley también ha dispuesto que cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar asunto tales como el valor del servicio o el plazo de devolución del bien, quien presta el servicio tiene la obligación de informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio.



La aceptación o rechazo que realice el consumidor deberá dejarse constancia, de manera tal, que pueda ser verificada por la autoridad competente.

Así las cosas, en opinión de esta Oficina, si el prestador del servicio no actúa conforme lo expuesto, estará, en principio, incurriendo en una falta a la prestación del servicio.

Debemos reiterar que asuntos como el expuesto solo podrán ser evaluados y calificados dentro de los procesos que para el efecto se adelanten de manera particular y específica, sin que sea viable realizarlo mediante concepto, pues ello podría conllevar un prejuizgamiento. Los anteriores son los lineamientos generales que regulan el tema de la responsabilidad de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.

El incumplimiento de estas previsiones podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 que van desde multas - que pueden ser de hasta 2000 salarios mínimos-, hasta el cierre definitivo del establecimiento, esto sin detrimento de la responsabilidad para reparación de daños, en acciones que pueden adelantarse ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria.

Quien considere que le has sido violado sus derechos puede actuar presentando demanda y/o formulando queja, conforme a los términos expuestos en el presente documento.

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.

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>

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>.

Atentamente,



JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

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

