

**CIRULAR EXTERNA No                    DEL                    DE                    DE 2010**

**Para:** Los grandes almacenes.

**Asunto:** Adicionar un numeral xxx al Capítulo xx, Título xxx de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **1. Objeto**

Formular un procedimiento que permita a los consumidores ejercer de manera adecuada y oportuna su derecho a reclamar en el momento y sitio donde ocurran hechos que motiven una inconformidad.

### **2. Fundamento legal**

Es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones y quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades del caso, e impartir instrucciones a sus destinatarios, sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Conforme con lo establecido en el artículo 14 del decreto 3466 de 1982, toda información que se suministre al consumidor acerca de los componentes, los usos, los precios, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad, entre otros aspectos, de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente.

Los productores y proveedores son responsables de la observancia de las disposiciones en materia de protección al consumidor y los consumidores por su parte, tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos cuando consideren que se ha vulnerado un derecho.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario impartir instrucciones de manera que los consumidores cuenten con la información y medios necesarios para que

puedan ejercer de manera adecuada y oportuna su derecho a reclamar en el momento y sitio donde ocurran hechos que motiven una inconformidad.

### 3. Instructivo

Adicionar el numeral xxx al Capítulo II, Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

"xxx. Procedimiento de PQR en los grandes almacenes.

**xxx.1 Definición de gran almacén:** Toda sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, que tengan como una de sus actividades principales el ofrecimiento al público de bienes de consumo y cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

El gran almacén deberá adoptar un procedimiento al interior de cada uno de los puntos de venta atendiendo lo siguiente:

#### xxx.1.1. Disponibilidad de un formulario.

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre del gran almacén
- b) Punto de venta donde sucedieron los hechos
- c) Fecha y hora
- d) Nombre completo del consumidor
- e) Dirección y teléfono
- f) Espacio para que el consumidor consigne su reclamo; con una indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos en el punto de venta.
- g) Firma e identificación del consumidor
- h) Nombre, firma e identificación de la persona que atiende el reclamo en el punto de venta ( que es la persona designada como responsable local de cumplimiento)

El formulario se deberá poner a disposición del consumidor en el punto de pago, o en el de atención al cliente 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 y alcaldías), es recomendable que anexe fotocopia del presente formulario, ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia**

### **xxx.1.2 Designación responsable de cumplimiento**

Los grandes almacenes deberán designar un responsable de las PQRs por establecimiento, quien deberá firmar el formulario en el cual el consumidor consigne los hechos motivo de inconformidad. El nombre o cargo del responsable que para estos efectos se haya elegido, se informará en el texto del aviso.

### **xxx.1.3 Aviso**

El siguiente aviso debe publicarse 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: Si requiere presentar un reclamo o queja, solicite el formulario de PQR’s. Consigne los hechos motivo de inconformidad y pida una copia. Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, el responsable local de cumplimiento es el designado para atender sus inquietudes y reclamos. Es él quien debe firmar el formulario (nombre responsable local de cumplimiento).

En caso de que no se le ponga a disposición el formulario, comuníquese con la línea de atención al cliente \_\_\_\_\_(línea gran almacén) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 6513240, al correo electrónico: [info@sic.gov.co](mailto:info@sic.gov.co) o en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)”.

### **xxx.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.

### **xxx.3 Régimen sancionatorio**

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral xxx de la presente Circular dará lugar a las sanciones que se establecen en el artículo 32 del decreto 3466 de 1982.

### **4 Vigencia.**

La presente circular entrará en vigor pasados treinta días (30) días calendario contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

**GUSTAVO VALBUENA QUIÑONES.**  
Superintendente de Industria y Comercio