

CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá D.C.,

Para: TODOS LOS USUARIOS, SEAN PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Asunto: Modificación del Capítulo Primero, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Modificar el Capítulo primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizarlo acorde con la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011, nuevo Estatuto del Consumidor, la cual entró en vigencia a partir del 12 de abril de 2012.

2. FUNDAMENTO LEGAL

El artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Que el 12 de abril de 2012, entró en vigencia la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, la cual se fundamenta en principios cuyos objetivos principales son, de conformidad con lo establecido en el artículo 1º, de la misma disposición, *“(…) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”*. Y, destaca que el régimen jurídico le es aplicable a las relaciones de consumo y a la responsabilidad generada en cabeza tanto de los productores como proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía Colombiana.

La citada ley, establece que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2º del citado Estatuto, el objetivo de sus normas es regular *“los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente”*, por lo que serán 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. (...)”*.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

De conformidad con los numerales 22, y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta entidad, entre otras funciones, 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, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En cumplimiento de las disposiciones precitadas y, en especial, las contenidas en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, se hace necesario actualizar el Capítulo primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de adecuar las instrucciones en ella contenidos a los nuevos cambios normativos.

3. INSTRUCCIÓN

3.1 Modificar el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

CAPÍTULO PRIMERO CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES Y SERVICIOS

1.1. Aspectos generales de la garantía legal

Para la debida operación de la garantía legal, el productor o expendedor ante quien o quienes el consumidor presente la reclamación, deberán tener en cuenta las siguientes instrucciones:

1.1.1. Plazo de la garantía

Sin perjuicio de lo dispuesto en este capítulo para determinados productos en particular, cuando el productor o el expendedor definan plazo de garantía para sus productos, así como el término en que mantendrá repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada aún después de vencida la garantía, dicho plazo deberá ser informado a los consumidores por medio idóneo, y tendrá la carga probatoria de demostrar cuál fue el término informado y aceptado por el consumidor.

Si no se informa el término de la garantía, se entenderá, conforme con los artículos 8 y 59 -numeral 16- de la Ley 1480 de 2011, que el término de la garantía es de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor.

1.1.2. Alcance de la garantía legal

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) El consumidor, a su elección, podrá presentar la reclamación en garantía al expendedor, o al productor, o a ambos.
- b) Para efectos de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011, se entenderá que el consumidor está privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía, desde la fecha de reclamación en garantía y hasta el momento en que el consumidor reciba de nuevo el producto reparado o cambiado.
- c) En los términos del numeral 1° del artículo 11, entiéndase por “transporte” el costo que debe asumir el obligado a cumplir con la garantía, en caso de que sea necesario trasladar en producto a un sitio diferente al lugar donde recibió el producto por parte del consumidor.

Si el consumidor hace efectiva la garantía al proveedor, deberá entregar el producto en el mismo sitio en que lo recibió; si lo recibió en el almacén, allí mismo lo dejará. Si contrató con el proveedor el servicio de transporte hasta un sitio por fuera del almacén, éste último asumirá todos los costos que genere el transporte para hacer efectiva la garantía. En caso de que haga efectiva la garantía al productor, deberá entregar el producto en las instalaciones de éste.

- d) Cuando para atender la garantía se proceda a la devolución del dinero, conforme con lo solicitado por el consumidor, se tendrá en cuenta lo siguiente:
 - La devolución del dinero pagado se hará por los mismos mecanismos y medios usados para el pago por parte del consumidor, salvo que éste acepte otro medio de pago.
 - Cuando el pago se haya efectuado con tarjeta de crédito, tarjeta débito o transferencia electrónica, no se requerirá que el consumidor suministre nuevamente los datos para realizar el reembolso.
 - El consumidor está obligado a la restitución del bien.
- e) Cuando para reponer el bien no se disponga del mismo modelo o referencia, si el consumidor lo solicita se le deberá suministrar la información comparativa de las características esenciales del producto inicialmente adquirido y las del producto que se ofrece entregar en reposición.
- f) La constancia escrita que debe producir el responsable de la garantía cuando la reparación del bien no sea posible o esta no haya sido satisfactoria, deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1480 de 2011 y con los siguientes requisitos:
 - Referencia que permita identificar claramente el bien y la reclamación en garantía antecedente.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Motivo o causa por la que resulta improcedente o imposible la reparación, debidamente explicada y sustentada.
- Opción escogida por el consumidor ante la improcedencia o la imposibilidad de la reparación.

- g) **Garantías suplementarias:** Las garantías suplementarias de que tratan los artículos 13 y 14 de la Ley 1480 de 2011, sólo podrán ser ofrecidas por un precio adicional, cuando superen los términos de las presunciones establecidos en el artículo 8° de la misma ley. En ningún caso que se ofrezca garantía suplementaria, la garantía legal para el mismo producto podrá ser inferior a un (1) año.

1.2. Términos de garantía legal para determinados productos

Para efectos de lo previsto en los artículos 7, 8, 9, 10 y 11 de la Ley 1480 de 2011, conforme con los numerales 16 y 17 del artículo 59 de la misma Ley, la Superintendencia de Industria y Comercio instruye sobre las condiciones de la garantía legal de los bienes a los que se refiere este apartado. Para los bienes y servicios no contemplados en este capítulo, las condiciones y términos de garantía legal son los contemplados en la Ley 1480 de 2011.

1.2.1. Garantía legal de vehículos automotores

Se fijan las instrucciones, criterios y procedimientos para el control de las normas sobre protección del consumidor en el sector automotor, aplicables a los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados del sector automotor.

1.2.1.1. Definiciones

Para efectos del presente numeral 1.2.1 entiéndase por:

- a) Vehículo automotor: Todo aparato montado sobre ruedas que permita el transporte de personas, animales o cosas de un punto a otro por vía terrestre pública o privada abierta a público, conforme a lo establecido en el artículo 2° de la Ley 769 de 2002 (Código Nacional de Tránsito Terrestre) y las modalidades de vehículo definidas en esa misma ley.
- b) Consumidor del sector automotor: Quien adquiera, utilice o disfrute vehículos automotores, sus partes componentes o accesorios o la prestación de servicios relacionados con éstos, para la satisfacción de una o más necesidades, en los términos del numeral 3 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

- c) Fabricante o productor: Quien se encuentre en los supuestos establecidos en el numeral 9 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, respecto de uno o más vehículos automotores, sus partes componentes o accesorios originales.
- d) Ensamblador: Quien arma total o parcialmente vehículos automotores. Para los efectos aquí previstos, el ensamblador se reputa productor de los vehículos que ensamble.
- e) Importador: Quien ingresa al territorio colombiano, vehículos automotores terminados y/o partes y accesorios originales de los mismos. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al territorio nacional.
- f) Representante de productor: Quien actúa por cuenta y en nombre o representación de un productor de vehículos automotores, partes, componentes o accesorios originales.
- g) Concesionario: Quien tiene como actividad principal la distribución, comercialización y/o mercadeo de vehículos automotores y sus partes, repuestos o accesorios, pudiendo por autorización del fabricante, ensamblador, importador o representante de productor prestar el servicio de postventa y utilizar los bienes intangibles (imagen, posicionamiento comercial, procedimientos, modelos y patentes) de una o varias marcas determinadas. El concesionario es un expendedor en los términos del numeral 11 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

Cuando un fabricante venda directamente al público vehículos automotores o sus partes, repuestos o accesorios, se le aplicarán las instrucciones previstas para los concesionarios.

- h) Expendedor de repuestos autorizado: Quien suministra u ofrece al público, a cambio de un precio, partes, componentes o accesorios de vehículos automotores, debidamente autorizado por el respectivo fabricante, ensamblador, importador o representante de productor.
- i) Taller autorizado: Quien presta el servicio de mantenimiento, reparación y/o postventa de vehículos automotores, autorizado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo.
- j) Red autorizada: Conjunto de productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados que ejercen su actividad respecto de la misma o mismas marcas de vehículos.
- k) Servicio de postventa: Servicio que asegura el mantenimiento preventivo y correctivo, el cumplimiento de la garantía y la reposición de partes, piezas y accesorios para vehículos automotores.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- l) PQR: Manifestación de insatisfacción por el presunto incumplimiento de los términos y condiciones de garantía, respecto al bien y/o servicio suministrado, por parte del consumidor, por las iniciales de petición, queja o reclamo.
- m) Marca: Casa matriz a que pertenece un vehículo.
- n) Línea: Referencia que le da el fabricante a una clase de vehículo de acuerdo con las características específicas técnico-mecánicas.
- o) Referencia: Código que asigna la fábrica o ensambladora a una determinada serie de vehículos.

1.2.1.2. Garantía legal de calidad, idoneidad y servicio postventa

Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señaladas en los numerales subsiguientes, los destinatarios de este numeral 1.2.1, como parte de la garantía legal, garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones anunciadas o las habituales del mercado para vehículos automotores de la clase correspondiente, mediante el otorgamiento de una garantía legal de calidad, idoneidad y servicio de postventa.

Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del vehículo respectivo. El consumidor podrá hacer uso de la garantía legal 1.2.1.2.1. de calidad, idoneidad y servicio de postventa en cualquiera de los canales de distribución establecidos y autorizados por el productor, importador, representante de productor o concesionario, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.

1.2.1.2.1. Certificado de garantía

Los destinatarios de este numeral deberán mantener un documento escrito en el que consten los términos de la garantía legal de calidad, idoneidad y servicio de postventa, **e**l cual, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.

El documento deberá conservarse como se señala en el numeral 1.2.1.4.6 siguiente y copia de éste deberá entregarse a cada adquirente. En cada operación deberá dejarse constancia expresa de haber entregado el documento.

El certificado de garantía de que trata el presente numeral deberá constar por escrito, en idioma español, en letra legible y contener como mínimo:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- La identificación del fabricante, ensamblador o importador;
- La identificación del vendedor o concesionario;
- La identificación del vehículo con las especificaciones necesarias para su correcta individualización;
- Las condiciones en que se presentará el alistamiento del vehículo;
- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia;
- La descripción de las partes del vehículo excluidas de la garantía;
- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de distribución establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos.

Las exclusiones deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o desgaste por la operación normal del vehículo.

1.2.1.2.2. Término de la garantía

La garantía legal de calidad y servicio de postventa amparará el producto por todos los defectos no imputables al consumidor y asegurará la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, como mínimo, en las condiciones siguientes:

- Para vehículos particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
- Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o cincuenta mil (50.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
- Para los demás vehículos de servicio público, por cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
- Para los vehículos comerciales particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para las motos, motonetas y motocarros por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o seis mil (6.000) kilómetros de recorrido, lo primero que se cumpla.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Las motocicletas, motonetas y motocarros que se destinen a competencias deportivas quedan excluidas de esta obligación, quedando por lo tanto en libertad los ensambladores, importadores y representantes de productor en fijar el término de la garantía y condiciones.

Conforme con lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011, cuando el consumidor esté privado del uso del vehículo automotor en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, imputable a los responsables de efectuarla, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

1.2.1.2.3. Alcance de la garantía

Complementando lo señalado en los artículos 7, 10 y 11 de la Ley 1480 de 2011, la garantía legal de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los vehículos automotores en cuya fabricación, ensamble, distribución o venta haya participado, como mínimo a:

- Proporcionar la asistencia técnica o el reemplazo de las piezas necesarias que permita el adecuado funcionamiento del automotor durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el comprador; y
- Garantizar, por un término no menor de diez (10) años, material de reposición para los vehículos nacionales e importados.

Para los efectos previstos en este numeral, el productor, ensamblador, importador, representante de productor, concesionario taller y expendedor de repuestos, deberá mantener un inventario representativo de las partes y piezas de rápido movimiento y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos, en todas las ciudades en que opere.

1.2.1.2.4. El servicio de postventa

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, ensamblador, importador, o representante de productor, concesionarios, taller y expendedor de repuestos de vehículos automotores y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Talleres adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones.

Para el sector de motos, motonetas y motocarros se deberá asegurar la disponibilidad de talleres autorizados, adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

reparaciones en todos los lugares del país en donde haya presencia de la red de ventas (concesionarios) y en donde no habiendo concesionarios se cuenta con 500 vehículos en circulación, y

- Personal técnico capacitado y herramientas especializadas para los modelos y servicios ofrecidos.

1.2.1.3. Mecanismos de protección al consumidor

1.2.1.3.1. Mecanismo institucional

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados de vehículos automotores, deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de PQR debidamente documentado.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de vehículos automotores deberán procurar, con una intensidad directamente proporcional al tipo de relación contractual que los vincule, que los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados, dispongan de dicho mecanismo.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán garantizar que los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, autorizados de sus productos o servicios, dispongan de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las PQR's relacionadas con la atención al cliente, debidamente documentado.

El mecanismo institucional de atención al consumidor deberá, por lo menos:

- a) Tener a disposición de los consumidores del sector automotor información impresa con las direcciones físicas y electrónicas, números de fax y procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente. Igualmente deberá informárseles que la presentación de PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado.
- b) Establecer procedimientos administrativos internos y formularios necesarios para la eficiente recepción y trámite de las PQR, en las condiciones que se destinen para su recepción. El procedimiento adoptado e informado al consumidor deberá prever, en todo caso, lo siguiente:
 - El tiempo máximo de respuesta a la PQR será de 15 días.

- Cuando se trate de la segunda reclamación del consumidor por el mismo concepto y/o en la cual lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del automotor, el agente que se encuentre atendiendo la PQR, deberá garantizar que en el trámite de ésta se cuente con:
 - i. El concepto previo del fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo;
 - ii. Una vez agotada la anterior etapa, si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le deberá informar sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.
- c) Contar con sistemas que permitan identificar y clasificar adecuadamente las PQR. Podría tratarse de un código de atención asignado a cada una de las PQR presentadas y respondidas. El rótulo de radicación deberá permitir ubicar e identificar fácilmente la PQR, la fecha de su presentación, el motivo del reclamo y el código que para el efecto los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor asignarán a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos. A manera de ejemplo se establece el formato contenido en el anexo 1.1 Rótulo de radicación 3010-F01.
- d) Llevar una relación detallada de las PQR presentadas por los consumidores del sector automotor, que incluya:
 - Código asignado a cada concesionario, taller o expendedor de repuestos conforme a lo establecido en el numeral 1.2.1.3.1
 - Nombre del concesionario, taller o expendedor de repuestos que recibe la PQR.
 - Nombre del reclamante y No del documento de identificación
 - Fecha de recibo de la PQR (año/mes/día.)
 - Datos que individualizan cada vehículo (No de motor, VIN, serie o chasis, placa, línea: de acuerdo a la clasificación comercial).
 - Motivo de la PQR: Según la clasificación establecida en el anexo No 1.2.
 - Kilometraje del vehículo: Registrado al momento del ingreso que dio origen a la PQR.
 - Observaciones: Justificación del estado de pendiente de la reclamación.
- e) Asignar un código a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, cuyos tres primeros dígitos deben corresponder a los asignados por la Superintendencia de Industria y Comercio en el anexo 1.3, y cuyos cuatro dígitos siguientes deben identificar el concesionario, taller autorizado y expendedor de repuestos de la siguiente manera:

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Si se trata de concesionarios, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números 1000 y 1999. Si se trata de talleres, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números 2000 y 2999. Si se trata de expendedores de repuestos, los tres siguientes dígitos deberán ubicarse entre los números 3000 y 3999.

En caso que un concesionario tenga la calidad de taller y/o expendedor de repuestos simultáneamente, la prioridad para su código de identificación será la siguiente: Concesionarios o talleres o expendedores de repuestos, de forma excluyente.

Todo productor, ensamblador, importador y representante de productor a quien no se le haya asignado un código, por ser nuevo en el sector o por no encontrarse incluido en el anexo 1.3, deberá informar de su presencia a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor y solicitar que le sea asignado un código para los efectos establecidos en el presente numeral.

1.2.1.3.2. Protección contractual

Los contratos celebrados con los consumidores del sector automotor son contratos de adhesión, deberán ajustarse a lo dispuesto en los artículos 37 a 40 de la Ley 1480 de 2011 y además deberán indicar el derecho del consumidor a presentar PQR, así como los mecanismos y procedimientos existentes para el efecto. Los contratos deberán contener igualmente la normatividad aplicable en materia de efectividad de la garantía contenida, en especial, en los artículos 7 al 11 y 16 de la Ley 1480 de 2011 y en esta Circular o en las disposiciones que los modifiquen o adicionen. Dicha información deberá constar de forma clara, precisa y expresa.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán garantizar que toda cláusula que implique limitaciones o restricciones respecto a los derechos de los consumidores, sea informada previamente al perfeccionamiento del contrato.

Todo contrato deberá acompañarse del certificado de garantía al que se hace referencia en el numeral 1.2.1.2.1.

1.2.1.3.3. Mecanismo de seguridad

Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor del sector automotor, motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar de manera inmediata a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, cuando se tengan indicios graves de que una falla en un sistema o subensamble, o un defecto en una parte o pieza de un vehículo pueda atentar contra la salud, la vida o la seguridad de los consumidores, inclusive cuando los responsables de esta obligación conozcan de fallas que les hayan sido reportadas en el extranjero, de vehículos de marcas, líneas y modelos

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

idénticos, a los que comercializan en Colombia, independientemente de sus referencias. La omisión en el suministro de esta información dará lugar a responsabilidad solidaria conforme con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.

Simultáneamente, deberán informar el procedimiento y el plazo estimado en el cual se llevará a cabo la campaña de los vehículos puestos en circulación dentro del territorio nacional. Para tales efectos, deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

- a) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor de automotores deberán reportar la campaña en línea ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en el enlace “Remisión Campaña de Seguridad Automotores” dispuesto para ello en la página web www.sic.gov.co.

El enlace “Remisión Campaña de Seguridad Automotores” tiene por objeto fijar el mínimo de información que debe contener el reporte de la Campaña de Seguridad, en el cual se debe especificar la marca, línea, referencia, año, modelo y la falla del vehículo involucrado, número de unidades en circulación, cronograma de aplicación, entre otros.

- b) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán asegurar que la información reportada en el enlace “Remisión Campaña de Seguridad Automotores” de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del "Responsable institucional", cuenta con la aprobación del representante legal o por quien haga sus veces.
- c) Cuando una Campaña de Seguridad de Automotores, involucre más de 1000 unidades de vehículos afectados, el productor o fabricante, ensamblador, importador y representante de productor deberá publicar en un periódico de amplia circulación nacional y en uno regional dos anuncios, que deberán estar ubicados en la sección de economía y negocios, o sus equivalentes, aviso que estará comprendido por una columna cuyo texto deberá ser de 15 cm por 10 cm, situado en la primera página de dicha sección independientemente de que sea impar o corriente, a blanco y negro, con letra clara y legible, cada uno con tres (3) días de diferencia y que contenga la siguiente información:

“Por orden de la Superintendencia de Industria y Comercio la sociedad XXXXX, informa que está adelantando una Campaña de Seguridad Automotor que involucra el vehículo de marca XXX, línea XXX, referencia, XXX, año XXX modelo XXX, el cual presenta la siguiente falla: XXXX. Por lo cual invitamos a todos los consumidores que se crean afectados a ingresar a la página web www.XXX o llamar a la línea XXXX con el fin de conocer el procedimiento a seguir”,

- d) Con el fin de suministrar información a los consumidores, el productor o fabricante, ensamblador, importador y representante de productor deberá publicar en su página web bajo el nombre de

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

“Campaña de Seguridad”, el listado de las campañas de seguridad que ha reportado a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, precisando la marca, línea, referencia, año modelo y falla que se presenta.

Las reglas señaladas en los literales a, b, c y d también se aplicarán cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo de por lo menos el cuatro por ciento (4%) de los vehículos de la misma marca, línea, referencia y año del modelo en circulación, así el defecto no atente contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores

- e) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán informar a esta Superintendencia dentro de los primeros 8 días de cada trimestre el avance de la(s) Campaña(s) de Seguridad adoptada(s), en el enlace “Remisión Campaña de Seguridad Automotor” de la página web www.sic.gov.co o remitidas por correo electrónico, sin perjuicio de que la Superintendencia pueda exigir la presentación de informes con mayor periodicidad en casos particulares. Esta obligación se mantendrá hasta el cierre de la(s) campaña(s), la(s) cual(es) sólo podrá(n) ser cerrada(s) cuando se alcance la revisión de un mínimo del 80% de los vehículos involucrados, siempre que se demuestre que se hizo lo posible para contactar a los consumidores que pudieran verse afectados.

No obstante lo anterior, una vez finalizada la campaña, la persona que demuestre estar dentro de los parámetros de la campaña tendrá el derecho a ser atendido por este concepto.

- f) En todo caso, la información relacionada con la(s) Campaña(s) de Seguridad Automotor, adelantada(s) por cada productor, fabricante, ensamblador, importador y representante de productor, podrá ser divulgada en la página web de esta Superintendencia conforme a la información remitida por éstos.
- g) En el evento en que después de tres (3) meses de iniciada la Campaña de Seguridad, los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor no cuenten con una cobertura mínima del cuarenta y cinco por ciento (45%) del total de las unidades afectadas atendidas, o del 80% en el primer año, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá emitir todas las órdenes que considere necesarias, a cargo del (los) responsable(s), para lograr un avance significativo en la Campaña.

1.2.1.4. Mecanismos de seguimiento y control

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral 1.2.1, se deberán observar las siguientes instrucciones:

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

1.2.1.4.1 Remisión de información

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información a la que se hace referencia en los numerales siguientes, a través de los respectivos productores, ensambladores, importadores y representantes de productor.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información a la que se refiere los numerales siguientes.

1.2.1.4.2. Implementación

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas. Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, procurarán que los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, cumplan con esta obligación.

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor establecidos para su red autorizada, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en función de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas e igualmente serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor establecido para su red autorizada. Además, de común acuerdo con los distribuidores y talleres autorizados adoptarán e implementarán las medidas de control necesarias para atender al cumplimiento de las normas contenidas en esta Circular.

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, que inicien operaciones deberán adoptar las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación del mecanismo institucional de atención al cliente y el cumplimiento de las demás instrucciones impartidas, dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de sus actividades o a la apertura de sus establecimientos.

El órgano directivo correspondiente de los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberá designar un funcionario “responsable institucional”, encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disposición de los medios materiales, administrativos

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá enviarse a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor dentro de los siete (7) días siguientes a su designación.

Los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados deberán designar un “responsable local” con idénticas funciones a las señaladas en el inciso anterior.

La implementación total de lo previsto en este numeral 1.2.1, deberá haberse terminado dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de actividades.

1.2.2.4.3. Información inicial

Dentro de los tres (3) meses siguientes al inicio de sus actividades, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán enviar a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:

- a) Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas a seguir, así como el “responsable institucional” para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 1.2.1.4.2 anterior;
- b) Los procedimientos administrativos internos y los formularios de presentación de PQR para cada uno de los trámites que se hayan de surtir en su red autorizada, así como el sistema de códigos de atención, a los que se hace referencia en los literales b) y c) del numeral 1.2.1.3.1; y
- c) El sistema de códigos asignado a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, al que se hace referencia en el literal e) del numeral 1.2.1.3.1.

La información solicitada deberá allegarse por escrito o en mensaje de datos vía Internet o en medio magnético en programa Word o Excel. editable.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, dentro de los siete (7) días siguientes a que se suceda, cualquier modificación al contenido del informe inicial allegado a la Superintendencia de Industria y Comercio, las cuales deberán detallarse.

1.2.1.4.4. Información esporádica

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, deberán informar a los productores, ensambladores, importadores o representantes de productor respectivo, dentro de los siete (7) días siguientes a su ocurrencia, toda modificación que se introduzca a los esquemas y documentos adoptados y elaborados conforme a las instrucciones impartidas en este numeral 1.2.1.

En caso de apertura de un nuevo establecimiento que fabrique, importe, ensamble o comercialice vehículos automotores o servicios relacionados con éstos, el representante o propietario deberá acreditar, ante la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al inicio de las operaciones, la información inicial exigida en el numeral 1.2.1.4.3 anterior.

1.2.1.4.5. Información periódica

En la primera semana de los meses de enero, mayo y septiembre de cada anualidad, todo concesionario, taller autorizado y almacén de repuestos, allegará al fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo, un informe relativo al cumplimiento de los mecanismos institucionales adoptados, indicando las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente presentará en los mismos términos, la relación detallada a que se refiere el literal d) del numeral 1.2.1.3.1.

Una vez recibida la información de su red autorizada y dentro de la segunda semana de los meses de enero, mayo y septiembre de cada anualidad, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, informarán a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor del cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente remitirá una relación consolidada de las variables a las que se refiere el literal d) del numeral 1.2.1.3.1. Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02.

Dentro de la segunda semana de los meses de enero, mayo y septiembre de cada anualidad, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor del cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente remitirá una relación consolidada de las variables a las que se refiere el literal d) del numeral 1.2.1.3.1. Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02.

La información periódica deberá allegarse certificada por el responsable institucional de cumplimiento y el representante legal. La certificación por parte del revisor fiscal deberá realizarla anualmente, la cual deberá remitirse con el informe periódico correspondiente al mes de enero.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

La información a que se refiere el literal d del numeral 1.2.1.3.1 deberá contener el detalle de la PQR's (conforme a definición antes citada). No obstante, en el anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02, se indicara en la casilla de observaciones el total de las solicitudes de atención en garantía recibidas por cada concesionario, taller o expendedor de repuestos y por cada productor o ensamblador cuando no exista red de distribución o atención, sin que sea necesario clasificarlas conforme al anexo No.1.2. Adicionalmente se deberá consignar el TOTAL GARANTÍAS de la red en el formato de PQR.

1.2.2.4.6. Información a disposición

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, durante un término no inferior al exigido legalmente para los papeles comerciales, copia de los modelos de cláusulas a incluir en los contratos de concesión, conforme a lo establecido en el numeral 1.2.2.3.2. Igualmente deberán conservar en los mismos términos, copia del certificado de garantía de que trata el numeral 1.2.2.2.1.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas, jurídicas y económicas que considere pertinentes.

1.2.1.5. Aviso de cumplimiento

Desde el inicio de operaciones, el siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de la red autorizada de los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, en un sitio visible al cliente de la sala de ventas y del taller de servicios, de modo que sea legible a simple vista:

“Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local de cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir la inconformidad, agradecemos informar a (nombre del responsable institucional de cumplimiento) al teléfono número (XXXXXXX o línea 01 8000 si existiere)”.

1.2.2. Baterías (acumuladores de tipo plomo ácido)

La garantía de legal de calidad, funcionamiento y servicio de las baterías, se sujetará a las siguientes reglas:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) Término de la garantía. Los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) para uso en vehículos automotores, deberán otorgar garantía legal de calidad, funcionamiento y servicio a sus productos a partir de la fecha de su entrega, como mínimo así:
- i. Seis (6) meses para baterías cuyo uso corresponda a vehículos de servicio público y demás vehículos comerciales;
 - ii. Seis (6) meses para baterías cuyo uso corresponda a motos, motonetas y motocarros.
 - iii. Doce (12) meses para baterías cuyo uso corresponda a vehículos de servicio particular;
- b) Tarjeta de garantía. Para asegurar al consumidor el cumplimiento de la garantía legal de calidad, funcionamiento y servicio de que trata el literal anterior, los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) para uso en vehículos automotores, directamente o a través de sus canales de distribución, deberán hacer entrega a cada comprador de una tarjeta de garantía, debidamente diligenciada junto con la unidad vendida. El texto de la tarjeta de garantía deberá contener por lo menos los siguientes datos:
- i. Identificación del producto: Marca de fábrica o comercial y número de identificación o serial;
 - ii. Identificación del fabricante: Nombre (razón social) y NIT;
- c) Alcance de la garantía. La garantía se prestará conforme a los siguientes términos:
- i. La garantía legal de calidad, funcionamiento y servicio amparará el producto por defectos de fabricación por el término indicado en el literal a);
 - ii. En cualquier caso de cambio del bien por garantía, el nuevo producto tendrá una garantía igual a la del producto inicialmente adquirido;
 - iii. El consumidor podrá hacer uso de la garantía en el lugar de compra o a través de los canales de distribución y venta autorizados por el fabricante;
 - iv. No se podrá supeditar la atención de la garantía a la presentación de la tarjeta de garantía y/o de la factura;
- d) Información mínima. En el cuerpo de cada producto (batería) deberá indicarse de manera visible los datos que correspondan a capacidad nominal (corriente eléctrica-tiempo), capacidad de arranque (corriente eléctrica) y capacidad de reserva (tiempo), indicados conforme al sistema internacional de unidades;
- e) Para facilitar la atención de la garantía, el fabricante o importador deberá implementar los mecanismos en toda la red de distribución que permitan contar con la información necesaria para identificar el producto, uso, fecha de venta y vigencia de la garantía;

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- f) Para facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) de este artículo, toda la cadena de distribución conformada por puntos de venta directos, distribuidores, almacenes de cadena, etc., dentro de los cinco (5) días siguientes a la venta o reemplazo por garantía, deberán reportar al fabricante los datos del producto, que permitan determinar la entrada en vigencia de la garantía de cada batería vendida.

1.2.3. Artefactos que funcionan con gas combustible

1.2.3.1. Advertencias e información sobre los artefactos a gas.

Para efectos de lo previsto en los artículos 23, 24 y 25 de la Ley 1480 de 2011, la información que se suministre a los consumidores respecto de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas, deberá cumplir como mínimo con las siguientes reglas:

- a) Información sobre el artefacto: Cada artefacto y su embalaje correspondiente deben llevar adheridas o impresas, de manera permanente, fácilmente legible, indeleble, visible para el consumidor y el instalador y en correcto idioma castellano, una o varias placas con información en las que se indique lo siguiente:

“ESTE ARTEFACTO NO DEBE INSTALARSE EN BAÑOS NI EN DORMITORIOS”

“ESTE ARTEFACTO ESTA AJUSTADO PARA SER INSTALADO DE _____ A _____ METROS SOBRE EL NIVEL DEL MAR”

- b) El productor y el importador de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas combustible serán responsables del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral. Así mismo, éstos deben dar cumplimiento a las obligaciones de información señaladas en el reglamento técnico para Gasodomésticos que funcionan con combustibles gaseosos, contenido en la Resolución 1023 de 2004, sus modificaciones y adiciones, expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y en general, del cumplimiento del reglamento técnico que se encuentre vigente al momento de su producción y/o importación.
- c) Se entenderá que el artefacto funciona correctamente cuando en la máxima altura para la que fue diseñado y declarada por el fabricante, se mantienen las condiciones de potencia nominal, flujo de gas y combustión, que permiten al artefacto mantener el nivel de emisiones de monóxido de carbono correspondientes al diseño del mismo. Las mencionadas condiciones deberán declararse en los manuales de instalación y operación.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

1.2.4. Requisitos mínimos de idoneidad y calidad de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales

1.2.4.1. Objeto

Este reglamento tiene por objeto:

- a) Prevenir y reducir los riesgos de intoxicación por inhalación de concentraciones de gases tóxicos y la creación de ambientes explosivos derivados de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, fijando condiciones que se deben cumplir para la proyección, construcción, ampliación, reforma o revisión de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales.
- b) Fijar requisitos de idoneidad, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio que se deben observar al proyectar, construir, ampliar, reformar o revisar las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, así como exigencias mínimas de los recintos en los que se ubiquen los artefactos a gas y las condiciones de su conexión y puesta en marcha y de la evacuación de los productos de la combustión de dichos artefactos.

1.2.4.2. Campo de Aplicación

Este reglamento aplica para la proyección, construcción, ampliación, reforma o revisión de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales en que se presenten las siguientes circunstancias:

- a) Que el gas de suministro de la instalación se encuentre dentro de las familias y grupos de acuerdo con el valor del número Wobbe que se utilizan en Colombia. En la siguiente tabla se indican las familias y grupos de combustibles gaseosos que se emplean en el país.

Familias y grupos de gases	Número Wobbe bruto en el Poder Calorífico superior en MJ/m ³ (a 15 C y 1013,25 mbar)	
	Mínimo	Máximo
Segunda familia	39,1	54,7
Grupo H	45,7	54,7
Tercera familia (grupo B/P)	72,9	87,3

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- b) Que la presión de operación de la instalación para el suministro de gas de la edificación se encuentre dentro de los siguientes límites:
- Edificación residencial: máximo 14 kPa (140 mar)
 - Edificación comercial: máximo 140 kPa (1400 mar)

1.2.4.3. Contenido

1.2.4.3.1. Definiciones, siglas y normas referenciadas

A efectos de lo dispuesto en el numeral 1.2.4 de este Capítulo, los términos del mismo y las siglas utilizadas se entenderán ajustados a las definiciones contenidas en el anexo 2.7 3022 – 01 de la presente Circular, en el cual se señalan también las normas referenciadas para su aplicación.

1.2.4.3.2. Requisitos de idoneidad de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, para eliminar y prevenir riesgos que atenten contra la salud y la seguridad.

- a) Los requisitos de idoneidad referentes a la protección de las tuberías, métodos de acoplamiento y protección contra la corrosión de las mismas, especificaciones generales concernientes a la ventilación de recintos interiores, localización de los artefactos a gas, características de construcción de los artefactos a gas, requerimientos adicionales de aire, métodos de ventilación de los recintos interiores, espacios no confinados, espacios confinados, especificaciones para la construcción de celosías, rejillas y conductos para la ventilación de recintos interiores y conductos para la evacuación de productos de la combustión, se entenderán satisfechos con el cumplimiento de los requisitos técnicos señalados en la NTC 2505 (3ª. Actualización) “Gasoductos. Instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales”.

Si un constructor de instalación acoge para la prestación de sus servicios una norma técnica que por su uso sea internacional y ésta sea diferente a la NTC 2505 (3ª. Actualización), deberá demostrar previamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio la equivalencia de dicha norma técnica con los requisitos establecidos en la NTC 2502 (3ª. Actualización).

- b) Los materiales y equipos utilizados en la instalación para el suministro de gas deberán ser exclusivamente aquellos que han sido diseñados para la conducción de gases objeto del numeral 1.2.4 de este Capítulo, en los casos de materiales o equipos que se encuentren sujetos al cumplimiento de reglamento técnico o norma técnica colombiana oficial obligatoria, éstos deberán contar con el correspondiente certificado de conformidad expedido por organismo acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- c) Cuando una instalación para el suministro de gas combustible comprendida en el campo de aplicación del presente numeral 1.2.4 por razones estrictamente técnicas no pueda materialmente ajustarse a las prescripciones del mismo, el instalador podrá dirigir a quien corresponda certificar la instalación, una solicitud para su autorización acompañada de la correspondiente documentación técnica en la que conste y se justifique esa imposibilidad, incluyéndose en la misma una propuesta de solución técnica alternativa.

La persona a quien corresponda certificar la instalación podrá autorizar que la referida instalación se adecue a la solución propuesta, que en ningún caso podrá suponer reducción de la seguridad resultante de las prescripciones del presente reglamento. De la autorización deberá dejarse constancia por escrito, copias de la misma deberán ser mantenidas por el instalador y por el certificador para efectos de su verificación por la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de ser requerida.

- d) Se prohíbe la instalación de artefactos eléctricos convertidos a gas.
- e) Los extremos terminales de conductos de evacuación de gases producto de la combustión de artefactos tipo B y C deben diseñarse y construirse de tal forma que en ningún momento se permita la recirculación de dichos gases al interior de la edificación. Los extremos terminales de los conductos de evacuación de gases producto de la combustión de artefactos gasodomésticos deben extenderse por lo menos un metro (1 m) por encima de la parte más alta de la cubierta de la edificación. No se permite la instalación de los extremos terminales de dichos conductos directamente a la fachada.

En la oportunidad de las revisiones periódicas quinquenales de instalaciones en las que los extremos terminales de conductos de evacuación de gases producto de la combustión dan directamente a la fachada de la edificación, se deberá verificar que no se produzca recirculación de dichos gases al interior de la edificación, mediante medición de la concentración de monóxido de carbono CO en la unidad en la que se verifica la instalación y en las unidades adyacentes. De las Características del conducto de evacuación y de las mediciones deberá quedar constancia expresa en la revisión.

Si se presenta recirculación de gases producto de la combustión al interior de la edificación en la unidad en la que se verifica la instalación o en las unidades adyacentes, la empresa Distribuidora deberá disponer las medidas necesarias conforme con lo previsto en el numeral V.4 de la resolución CREG 067 de 1995, para que se proceda a realizar las correcciones necesarias para garantizar que no se presente recirculación de gases producto de la combustión al interior de la edificación.

- f) Cuando se proceda a la instalación de artefactos en un recinto, su instalador deberá tener en cuenta las potencias de todos los artefactos a instalar, con el propósito de determinar el volumen de aire necesario para su correcto funcionamiento. La persona quien revise o certifique la instalación deberá dejar constancia por escrito de dicho cálculo, determinando si se trata de un recinto confinado o no

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

confinado, la cual formará parte de la certificación de la instalación. Para el efecto se podrá aplicar la Guía 3022 – F01 que de manera indicativa se incorpora a esta Circular.

En caso de que temporalmente no se instalen artefactos en los puntos de conexión de la instalación para el suministro de gas, el instalador deberá indicar la potencia conjunta máxima permitida para cada uno de los recintos donde se proyecte ubicar artefactos a gas, en documento que formará parte integrante en el proceso de certificación de la instalación en los términos de esta Circular.

- g) Las personas naturales que se dediquen o se empleen para la construcción, ampliación, reforma, revisión o certificación de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, deberán contar con certificado de competencia laboral expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, o por un organismo de certificación de personal acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC), con base en las normas de competencia laboral que se señalen en el alcance bajo el cual se conceda la acreditación.

En todos los casos, para la expedición de los certificados de conformidad a los que se refiere el numeral 1.2.4 de este capítulo, se verificará la existencia de los certificados de competencia laboral del personal que construya, amplíe, reforme o revise la instalación para el suministro de gas y que los mismos hayan sido expedidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o por un organismo de certificación de personal acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC).

Para efectos de validez de la certificación de conformidad de las instalaciones de que trata este numeral, se exige el certificado de competencia laboral.

1.2.4.3.3. Requisitos para la prevención de prácticas que puedan inducir a error.

- a) Los artefactos a gas a instalar deberán tener en su rotulado o etiquetado la información requerida en el numeral 1.2.3 del Capítulo I del Título II de esta Circular, con el fin de calcular el volumen de aire que debe tener el recinto donde se va a instalar el respectivo artefacto.
- b) Como parte integrante de la certificación de conformidad se debe dejar constancia de que el usuario ha sido informado sobre los requisitos mínimos de seguridad para la adecuada operación y del material impreso (cartillas, folletos, manuales, etc.) que le haya sido entregado para tal efecto, así como de lo señalado en el numeral 1.2.4.6 de este Capítulo.

1.2.4.3.4. Requisitos específicos de verificación

1.2.4.3.4.1. Verificación del contenido de CO en el ambiente

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) En los recintos donde se encuentren instalados artefactos a gas, se deberá realizar una medición de la concentración de Monóxido de Carbono (CO) en tres (3) puntos ubicados a un metro de la separación del artefacto a gas de mayor potencia. Las mediciones se harán con todos los artefactos a gas funcionando a su potencia nominal, cinco (5) minutos después de haber sido encendidos. El mayor valor obtenido deberá ser inferior a 50 ppm de concentración de Monóxido de Carbono (CO) diluido en el ambiente.

Se entenderá que la instalación de los artefactos no reúne las condiciones de idoneidad y calidad legalmente exigibles, cuando la concentración de monóxido de carbono (CO) de los gases producto de la combustión en cualquiera de los puntos de lectura sea superior a lo establecido en este numeral.

1.2.4.3.4.2. Verificación por autoridades municipales

- a) Como parte integral del trámite de expedición de licencia de construcción de una edificación residencial o comercial nueva o que no esté legalizada, en cuyo diseño se contemple la instalación para el suministro de gas combustible, ésta deberá tener como responsable del diseño a un profesional calificado en la materia y este diseño deberá estar previamente aprobado por la empresa distribuidora como requisito de calidad e idoneidad para ser presentado ante el alcalde, curador urbano o autoridad competente para su estudio de acuerdo a lo señalado en los artículos 59, numerales 1 y 9, 62 y 74 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el artículo 61 de la misma Ley. En consecuencia, además de los requisitos exigidos por las correspondientes autoridades, se deberá presentar la siguiente documentación:
- i. Memoria técnica, con descripción detallada del proyecto de la instalación para el suministro de gas combustible y los respectivos planos firmados por un Ingeniero o Arquitecto, graduado, matriculado y con tarjeta profesional vigente.
 - ii. Aprobación por parte de la empresa distribuidora de gas, con concepto sobre la disponibilidad de la prestación del servicio en el sitio de construcción de la instalación.

1.2.4.4. Evaluación de la conformidad

1.2.4.4.1. Certificación de conformidad de instalaciones nuevas

- a) En cumplimiento de lo previsto en los artículos 17 de la Ley 1480 de 2011, 7 y 8 del Decreto 2269 de 1993 y 1° del Decreto 3144 de 2008, la proyección, construcción, ampliación y reforma de las instalaciones objeto del presente reglamento deberán demostrar, en forma previa a su puesta en servicio a través de certificación de conformidad expedida de acuerdo con lo señalado en esta Circular, el cumplimiento de los requisitos, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio que se deben observar al proyectar, construir, ampliar, reformar las instalaciones para el suministro de gas en

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

edificaciones residenciales y comerciales, así como las exigencias mínimas de los recintos donde se ubiquen los artefactos a gas y las condiciones de su conexión y de su puesta en marcha, en las condiciones previstas en el numeral 1.2.4.3 de este Capítulo.

- b) La verificación previa al suministro del servicio a que se refiere el numeral 2.23 de la resolución CREG 067 de 1995, se entenderá surtida con la expedición de certificación de conformidad emitida según lo señalado en este reglamento y por lo mismo su costo se entiende comprendido en el valor de la conexión.

1.2.4.4.2. Certificación de conformidad de instalaciones existentes

- a) En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley 1480 de 2011, 7 y 8 del Decreto 2269 de 1993 y 1 del Decreto 3144 de 2008, para las instalaciones existentes deben mantener certificación de conformidad vigente de acuerdo con lo aquí señalado, la cual, en todo caso, deberá ser renovada con las inspecciones periódicas señaladas en el numeral 5.23 de la resolución CREG 067 de 1995, mediante la expedición de certificación obtenida según lo señalado en esta Circular.

La certificación de conformidad de las instalaciones existentes podrá restringirse a los requisitos referentes a la protección de las tuberías a la vista, métodos de acoplamiento y protección contra la corrosión de las mismas, especificaciones generales concernientes a la ventilación de recintos interiores, localización de los artefactos a gas, requerimientos adicionales de aire, métodos de ventilación de los recintos interiores, espacios no confinados, espacios confinados, especificaciones para la construcción de celosías, rejillas y conductos para la ventilación de recintos interiores y conductos para la evacuación de productos de la combustión, en las condiciones previstas en el numeral 1.2.4.3 de este Capítulo.

- b) La revisión periódica señalada en el numeral 5.23 de la resolución CREG 067 de 1995, se entenderá surtida con la expedición de certificación de conformidad de la instalación existente, emitida según lo señalado en este reglamento, y por lo mismo su costo se entiende comprendido en el valor previsto para la revisión periódica.
- c) En cualquier momento, a solicitud del usuario y a su costo, se podrá verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en el numeral 1.2.4 de este Capítulo mediante la expedición de certificación expedida según lo señalado en esta Circular.

1.2.4.4.3. Organismos de certificación

Las certificaciones de conformidad con los requisitos establecidos en el numeral 1.2.4 de este Capítulo, se deberán expedir por:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- a) Organismos acreditados: Organismos de certificación o de inspección acreditados por el Organismo Nacional de Acreditación.

Las empresas distribuidoras de gas combustible podrán optar por realizar directamente estas certificaciones en condición de organismo de inspección acreditado, para la cual podrá gestionar ante el Organismo Nacional de Acreditación la acreditación, en tal condición, de la unidad técnica que se destine a dicha labor.

- b) Organismos habilitados: Organismos que se encuentren en proceso de acreditación como organismos de certificación o de inspección ante el Organismo Nacional de Acreditación, una vez que dentro del trámite correspondiente se haya satisfecho la evaluación documental y ordenado la correspondiente auditoría de campo por parte de esa Entidad.

1.2.4.4. Condiciones operativas de la certificación

Cuando la certificación de las instalaciones a que se refiere el numeral 1.2.4 de este Capítulo no la realice directamente la empresa distribuidora, ésta podrá acordar con las entidades que vayan a realizar la certificación un procedimiento operativo para la misma que garantice el cumplimiento de lo dispuesto en dicho numeral. El procedimiento operativo deberá ser presentado al Superintendente Delegado para el Control y verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, para su aprobación.

1.2.4.5. Inscripción en el registro de fabricantes e importadores

Conforme con lo dispuesto en los artículos 17 de la Ley 1480 de 2011 y 11 del Decreto 2269 de 1993, las personas que construyan, amplíen, reformen o revisen las instalaciones para el suministro de gas de las que trata el numeral 1.2.4, deben mantener vigente su inscripción en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo I del Título IV de esta Circular.

Quienes inicien el desarrollo de estas actividades deberán tramitar su inscripción a más tardar dentro del mes siguiente al inicio de sus actividades.

1.2.4.6. Condiciones especiales de información y protección

- a) Información sobre modificaciones: De acuerdo con el numeral 2.25 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes CREG 067 de 1995, cuando el usuario realice modificaciones en sus instalaciones, éste deberá notificar inmediatamente a la empresa distribuidora que le esté

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

suministrando gas combustible en el momento de la modificación a efectos de que dicha modificación se revise frente a los requisitos establecidos en el numeral 1.2.4 de este Capítulo. Dicha notificación y su constancia de recibo deberán ser realizadas por escrito.

- b) Ofrecimiento de dispositivo detector de monóxido de carbono CO: Todo constructor de instalación para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales deberá informar y ofrecer, a cada unidad residencial o comercial en la que se localice una instalación nueva que posea al menos un recinto en el cual la potencia nominal agregada conjunta de los artefactos a gas sea superior a 4,2 kW, la posibilidad de dotarla como mínimo con un dispositivo detector de monóxido de carbono.

Igual información deberá suministrarse por el interventor o la empresa distribuidora en la oportunidad de la revisión periódica quinquenal de la instalación; así como por el instalador cuando se instalen artefactos adicionales.

Corresponderá al usuario decidir libremente sobre la instalación, o no, de uno o más dispositivos detectores de monóxido de carbono, los cuales deberán ser ubicados en los recintos donde se encuentre la mayor potencia nominal agregada de los artefactos instalados. Las empresas distribuidoras deberán también informar sobre la posibilidad de dotar la instalación con dicho elemento.

Los dispositivos detectores de monóxido de carbono, podrán ser comercializados por cualquier persona, con sujeción a las disposiciones sobre calidad e idoneidad contenidas en la Ley 1480 de 2011, y las demás disposiciones sobre garantías e información contenidas en esta Circular Única.

Para estos efectos se deberá tener en cuenta que deben garantizar un funcionamiento continuo y permanente, que el usuario pueda directamente verificar que el dispositivo funcione correctamente y que el nivel de concentración de CO en el ambiente al que se active el mecanismo de advertencia sea adecuado a las condiciones del recinto, ubicación del detector y artefactos instalados, para evitar que los usuarios estén sometidos a concentraciones CO y/o gases combustibles que afecten su salud y seguridad.

1.2.4.7. Vigilancia y Control y Régimen Sancionatorio

- a) Compete a la Superintendencia de Industria y Comercio ejercer las tareas de vigilancia y control de lo dispuesto en el numeral 1.2.4, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1480 de 2011, los Decretos 4886 de 2011, 3144 de 2008 y 2269 de 1993.
- b) Conforme con lo dispuesto en los artículos 59, 61, 62 y 74 de la Ley 1480 de 2011, los alcaldes podrán adelantar las actuaciones administrativas e imponer las sanciones señaladas en caso de

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

incumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad de bienes y servicios; dentro de tal atribución ejercerán también el control previsto en la letra a) del numeral 1.2.4.3.4.2 de este Capítulo.

- c) La inobservancia de las disposiciones e instrucciones contenidas en la presente Circular dará lugar a las sanciones previstas en la Ley 1480 de 2011, los Decretos 4886 de 2011, 3144 de 2008 y 2269 de 1993 y demás normas aplicables.

1.2.5. Electrodomésticos y Gasodomésticos

1.2.5.1. Definiciones

Para efectos de la presente Circular, entiéndase por:

- a) **Electrodomésticos:** Son aparatos que utilizan la energía eléctrica o para desarrollar tareas domésticas, actividades de esparcimiento, del cuidado del hogar y el cuidado personal, etc., tales como alisar la ropa en el caso de las planchas, las grecas para preparar un café, calentar o cocinar los alimentos, lavar o secar la ropa, lavar los platos, aspirar el polvo, recibir señales de imagen y sonido y reproducirlas, hacer trabajos en computador y reproducirlos, etc.. Los electrodomésticos utilizan diferentes componentes que pueden ser eléctricos, mecánicos, electrónicos, tecnológicos o algunos que combinan varios de los anteriores. Ejemplos de electrodomésticos son: Neveras, lavadoras, secadoras, lava-torres, lavaplatos, estufas, campanas extractoras, cocinetas, hornos (eléctricos, tostadores, microondas, etc.), aspiradoras, planchas para la ropa, cafeteras, teteras, grecas, ollas (arroceras, vaporeras, freidoras, multiusos, wook, foundue, etc.), exprimidores, licuadoras, batidoras, pica todos, tostadoras, sandwicheras, abrelatas, cuchillos, televisores, reproductores de video (teatro en casa, blu ray, sistema receptores de A/V, VHS, DVD, etc.) video proyectores, computadores (de escritorio, portátiles, etc.), equipos multifuncionales, impresoras, consolas de juegos, cámaras digitales, cámaras filmadoras, equipos de sonido, minicomponentes, radios, grabadoras, reproductores MP3, MP4, IPOD, IPAD, memorias (USB, class, etc.), parlantes, teléfonos (inalámbricos, celulares, etc.) faxes, fotocopiadoras, radiadores eléctricos, calentadores, ventiladores, aires acondicionados, máquinas de coser, planchas, y secadores de cabello, masajeadores de pies, afeitadoras, depiladoras, etc.
- b) **Representante de productor:** Quien actúa por cuenta y en nombre o representación de un productor nacional o extranjero, de electrodomésticos, partes, componentes o accesorios originales y en tal virtud asume las responsabilidades de éste último.
- c) **Centro de servicio autorizado:** Quien presta el servicio de mantenimiento, reparación y/o postventa de electrodomésticos, autorizado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- d) Servicio de postventa: Servicio que asegura:
- El mantenimiento preventivo y correctivo,
 - El cumplimiento de la garantía y
 - La reposición de repuestos, partes, piezas, componentes, accesorios e insumos para electrodomésticos.
- e) Gasodoméstico: Artefacto de uso doméstico y/o comercial, que funciona con combustible gaseoso.

1.2.5.2. Garantía legal de calidad, idoneidad y servicio postventa

Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señaladas en los numerales subsiguientes, los destinatarios de esta Circular garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones anunciadas o las corrientes del mercado para electrodomésticos y gasodomésticos, en desarrollo de la garantía legal de seguridad, calidad, idoneidad y servicio de postventa. Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del electrodoméstico o gasodoméstico. El consumidor podrá hacer uso de la garantía legal de calidad, idoneidad y servicio de postventa directamente ante el expendedor o comercializador o en cualquiera de los canales establecidos y autorizados por el productor, importador o representante de productor.

1.2.5.2.1. Certificado de garantía

Los destinatarios de la presente Circular deberán tener un documento escrito, en idioma español en letra legible, en el que consten los términos de la garantía legal de calidad, idoneidad y servicio de postventa, que, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.

El certificado de garantía deberá entregarse a cada adquirente, y contener como mínimo:

- La identificación del productor o importador;
- La identificación del electrodoméstico o gasodoméstico con las especificaciones necesarias para su correcta individualización;
- Las condiciones legales de validez de la garantía y su plazo de vigencia;
- La descripción de las partes del electrodoméstico o gasodoméstico excluidas de la garantía;
- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de atención establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos;

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Declaración del tiempo durante el cual se garantiza el suministro de repuestos e insumos para el adecuado funcionamiento del bien, que en ningún caso podrá ser inferior al doble del término de la garantía.

Las exclusiones, que procedan de acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 de 2011, deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o desgaste por la operación normal del electrodoméstico o gasodoméstico.

1.2.5.2.2. Alcance de la garantía

En desarrollo de lo señalado en los artículos 7 a 11 de la Ley 1480 de 2022 y sin perjuicio de las obligaciones de reparación, cambio del bien o devolución del dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la citada Ley, el debido cumplimiento de la garantía legal, en lo referente a calidad, idoneidad y servicio de postventa de los electrodomésticos y gasodomésticos, compromete a los obligados que hayan participado en su fabricación, importación, distribución o venta, a proporcionar la asistencia técnica, reparar y suministrar los repuestos, partes, piezas y accesorios necesarios que permitan el adecuado funcionamiento del electrodoméstico o gasodoméstico durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el consumidor.

Para los efectos previstos en este numeral, los productores, importadores, representantes de productor y expendedores, deberán disponer directamente, o a través de centros de servicio autorizados o expendedores de repuestos, de un inventario representativo de los repuestos, partes y piezas de mayor rotación y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos así como de unidades de reposición e insumos. En todo caso, los productores, importadores y representantes de productor deberán garantizar el suministro oportuno de los repuestos partes y piezas en todas las ciudades en que operen.

1.2.5.2.3. El servicio de postventa

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, importador o representante de productor directamente o a través de centros de servicio autorizados o por proveedores o expendedores y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Centros de servicio adecuados y suficientes para ofrecer el mantenimiento y reparaciones;
- Personal técnico idóneo, capacitado y las herramientas mínimas y especializadas para los modelos, referencias y servicios ofrecidos;

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Asegurar la disponibilidad o suministro de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos durante la permanencia del electrodoméstico o gasodoméstico en el mercado, que garanticen la idoneidad del mismo.

1.2.5.2.4. Término de la garantía

Cuando el productor, distribuidor o expendedor de un electrodoméstico o de un gasodoméstico no informe al consumidor sobre el término de la garantía legal, se entenderá, conforme con los artículos 8 y 59 - numeral 16- de la Ley 1480 de 2011, que el término de la garantía es de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del electrodoméstico o gasodoméstico al consumidor. Mecanismos de protección al consumidor

1.2.5.3.1. Mecanismo institucional

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedores o expendedores y centros de servicio autorizados deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de atención de reclamaciones por garantías y por suministros de repuestos, en adelante PQR, debidamente documentado.

Los productores, importadores y representantes de productor deberán contemplar de acuerdo con el tipo de relación contractual que los vincule, que los centros de servicio autorizados y expendedores de repuestos dispongan de dicho mecanismo.

El mecanismo institucional de atención al consumidor deberá, por lo menos:

- a) Tener a disposición y entregar a los consumidores del sector de electrodomésticos y gasodomésticos los listados con la información impresa de las direcciones físicas y electrónicas, números de teléfonos y de fax de los centros de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional y los procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente. Igualmente deberá informárseles que la presentación de PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado.
- b) Establecer procedimientos administrativos internos y formularios necesarios para la eficiente recepción y trámite de las PQR, en las condiciones que se destinen para su recepción. El procedimiento adoptado e informado al consumidor deberá prever, en todo caso, lo siguiente:
 - Notificación inmediata al productor, importador o representante de productor respectivo de la PQR presentada directamente o a través de un centro de servicio autorizado;

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- El tiempo máximo en el cual la PQR será resuelta, el cual no podrá ser superior a 15 días conforme con lo señalado en la Ley 1480 de 2011.
- Cuando lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del electrodoméstico o gasodoméstico, el proveedor o expendedor respectivo deberá solicitar el concepto del productor, importador, representante de productor o centro de servicio autorizado respectivo. Si en tres días no se ha presentado el concepto solicitado, el proveedor o expendedor decidirá la forma de hacer efectiva la garantía de conformidad con las normas que regulan la materia;
- Si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.

Conforme con lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011, cuando el consumidor esté privado del uso del electrodoméstico o gasodoméstico en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, imputable a los responsables de efectuarla, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

1.2.5.3.2. Mecanismo de seguridad para Gasodomésticos.

Los proveedores, importadores y representantes de productos de gasodomésticos cuando tengan indicios graves de que una falla en un sistema o subensamble, o un defecto en una parte o pieza de un gasodoméstico pueda atentar contra la salud y vida o seguridad de los consumidores, deberá informarla por escrito a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los dos días hábiles siguientes. En los mismos términos, deberá informarse el procedimiento y el plazo estimado en el cual se corregirá la falla o el defecto. La omisión en el suministro de esta información da lugar a responsabilidad solidaria conforme con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.

El procedimiento será similar al anterior, cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo en un cuatro por ciento (4%) de los gasodomésticos en circulación, debiéndose aportar la propuesta de los correctivos adoptados o que se implementarán para el efecto.

1.2.5.3. Mecanismos de seguimiento y control

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en esta Circular, se deberán observar las siguientes instrucciones:

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

1.2.5.4.1. Implementación

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedor o expendedor y centros de servicio autorizados adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas y serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor.

Cada productor, importador, representante de productor y expendedores, deberán designar un funcionario “responsable institucional”, encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disponibilidad de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá mantenerse a disposición de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, de igual manera lo contenido en los literales a) y b) del numeral 1.2.5.3.1.

Quienes inicien actividades o abran establecimientos, deberán haber implementado lo previsto en esta circular antes de tres (3) meses contados a partir del inicio de actividades.

1.2.5.4.2. Información a disposición

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedores y expendedores deberán mantener permanentemente a disposición de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:

- a) Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas a seguir, así como el “responsable institucional” para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 1.2.5.4.1 de la presente circular;
- b) Los procedimientos administrativos internos y los formularios de presentación de PQR para cada uno de los trámites que se hayan de surtir en su red autorizada;
- c) Listado de los proveedores o expendedores y talleres de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional, indicando dirección y nombre del propietario y/o representante legal.

1.2.6. Término de la garantía legal para productos no perecederos

Por regla general, cuando el productor, distribuidor o expendedor de un producto no perecedero no informe al consumidor sobre el término de la garantía legal, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de postventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se entenderá, conforme con los artículos 8 y 59 -numeral 16- de la Ley 1480 de 2011, que el término de la garantía es de un (1) año contado a partir de la fecha de entrega del producto al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, deberá probar que informó expresa y claramente el término de la garantía correspondiente al consumidor y que éste lo aceptó de manera expresa, conforme lo requiere la Ley 1480 de 2011.

Sin perjuicio de lo anterior, para los siguientes productos, el término mínimo de la garantía legal será el siguiente:

- a. Para pisos, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
- b. Para muebles y enseres, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
- c. Para repuestos (de vehículos y motos), por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
- d. Para llantas, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
- e. Para monturas y lentes, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
- f. Para calzado, por dos (2) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

4. VIGENCIA

La presente circular entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

JOSE MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró:

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Revisó: Dora Caro; Coordinadora Grupo de Regulación / Julieta Muñoz
Aprobó: Carmen Ligia Valderrama Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor / Marín Linares

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia