

Bogotá D.C., 4 de junio de 2021

{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}

Asunto: Radicación: 21-
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 6

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación del 22 de abril de 2021 en la cual señala:

“Atendiendo a nuestra nueva realidad, provocada por pandemia que afronta el mundo, y que de conformidad con las disposiciones legales vigentes en cuanto a la emisión de facturas electrónicas; quisiera saber si es viable emitir manuales de usuario de producto a clientes de manera virtual, además atendiendo a principios de ecología y medio ambiente respecto del ahorro de papel y recursos naturales”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizada la anterior precisión, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, sobre protección de la competencia, sobre protección de datos personales, ejercer el control y verificación de los reglamentos técnicos y la metrología legal, ejercer el control y vigilancia de las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones y administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

4. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD

En relación con la información que debe suministrarse a los consumidores respecto de un bien o servicio, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone:



“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano”.

La norma genera la obligación de entregar información a los consumidores en todos los casos. Dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, esto encaminado a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima.

Respecto del contenido de la información, el artículo 24 de la norma en cita establece:

“Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:

“1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

“1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

“1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

“1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia”.

La citada norma establece obligaciones tanto para el productor como para el proveedor. Para el productor se generan las obligaciones de indicar las instrucciones que hacen posible la utilización y conservación del bien.



Para efectos del cumplimiento de la citada disposición el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, establece que las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos.

5. MANUAL DE INSTRUCCIONES

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

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

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

Aclarado lo anterior, debemos considerar que la ley no ha establecido una forma única para entregar la información mínima de productos, pues al respecto el artículo 2.2.2.32.7.2 del Decreto 1074 de 2015 señala:



“Artículo 2.2.2.32.7.2. Manuales de instrucciones. Los manuales de instrucciones sobre el uso e instalación del producto, deberán ser entregados físicamente al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales”.

Así, los manuales de instrucción, cuando sea obligatorio por ley o por lo dispuesto por la autoridad competente, deberán entregarse en forma física al consumidor, sin perjuicio de que sean facilitados por canales virtuales.

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

6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar que:

La Ley dispone que los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y este respecto, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En lo relacionado con los manuales de instrucciones, deberá tenerse en cuenta lo expuesto en el numeral 5 del presente documento. La información relacionada con el origen, las instrucciones de uso, los contenidos, los ingredientes, las precauciones de uso del producto, la asistencia técnica y, en general, toda información que los productores, proveedores o expendedores suministren a los consumidores en relación con sus productos, puede suministrarse de manera física o a través de canales virtuales.

Finalmente, le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad.

Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Atentamente,

ROCÍO SOACHA PEDRAZA
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Augusto Hernández Vidal
Revisó: Rocío Soacha Pedraza
Aprobó: Rocío Soacha Pedraza

