

Bogotá D.C., 5 de septiembre de 2022

Señor



Asunto: Radicación: 22-290838
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 14

Respetada Señora:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, “(por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)”, fundamento jurídico sobre el cual se basa 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 radicada ante esta Entidad, a través de comunicación en el cual solicita concepto jurídico de esta entidad respecto el siguiente interrogante:

“(...) Buenas noches Señores SIC. Soy de pocas veces revisar las tirillas de compras, pero hoy lo hice y me sorprendí al ver que me cobraron un valor (insignificante puede uno decir pero que al sumarlo por el número de clientes en el día y multiplicarlo por el número de almacenes en el país, sin duda es una cifra importante) que nunca autorice (sic) para que cobraran ni nunca me preguntaron si deseaba pagarlo. Lo relacionan en la (sic) tirillas bajo el concepto “Donaciones” (ver foto adjunta). Pregunto: ¿Es ajustado a la ley que este almacén cobre un valor bajo el concepto “Donaciones” sin siquiera preguntarle al cliente si desea pagarlo o “donarlo”? Ojalá este mensaje no quede en visto o leído y obtenga una respuesta al mismo y en el mejor de los casos, una investigación o sanción a este almacén si su actuar no es ajustado a la ley. Muchas gracias. Adjunto envío foto de la (sic) tirillas de compra con el valor que no me preguntaron si deseaba pagarlo o donar y por ende no autorice que me cobraran. Aclaro que no deseo reintegro de ese valor sino saber si está ajustado a la ley o si este almacén está abusando de sus clientes (...)”

Para dar respuesta a su consulta, previamente nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 15 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: ~ 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



GOBIERNO DE COLOMBIA

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 (...)”

Así las cosas, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, según lo disponen los numerales 17 al 25, 36 al 40 y 55 al 60 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011¹, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con temas concernientes a las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz

y suficiente, publicidad engañosa, indicación pública de precios y protección contractual en relación con las cláusulas abusivas.

4. INFORMACIÓN QUE DEBE PROPORCIONARSE A LOS CONSUMIDORES

El artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define la información en los siguientes términos:

"Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

(...)

7. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización." (Resaltado fuera de texto)

Por su parte el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, de manera general, establece la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan a los consumidores.

La información que debe proporcionarse al consumidor, tiene como finalidad que este tome decisiones de manera informada, con el fin de prevenir inconvenientes futuros que afecten la relación de consumo, pues esta está encaminada a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima.

Debe recordarse que la referida obligación debe cumplirse a través de una interacción comunicacional, incorporando en él una regla de autorresponsabilidad comercial, lo cual implica que si bien el productor y/o proveedor está en el deber de informar, el consumidor tiene el deber de informarse. Así lo consagra el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011:

"Artículo 3. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de



(...)

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

(...)

2. Deberes.

2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. (...)”

Por su parte el Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Entidad, establece:

*“(...) 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.**”*

A través de la información que se suministra al consumidor, se consigue mitigar la asimetría que caracteriza las relaciones de consumo. De modo que si la información que se brinda a los consumidores no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a responsabilidad por parte de productor o proveedor a favor del consumidor, tal y como lo ha analizado la doctrina:

“En consecuencia, si la información que se suministra a los consumidores y usuarios resulta engañosa o insuficiente, por no ser cierta, completa, no ser comprobable, clara (esto es, por no ser legible a simple vista, por ejemplo), comprensible, precisa o idónea, el productor y el proveedor serán responsables de los daños que causen a sus consumidores y usuarios. Inclusive, la información falsa o insuficiente, podrá hacerlos responsables por los daños al medio ambiente, cuando estos se deriven de la inadecuada disposición de sus productos por parte de consumidores o usuarios por falta de información adecuada. Debe recordarse que al tener que ser verificable corresponde al productor o expendedor la carga de prueba de la certeza de información.²”

² Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Granada, 2012, páginas 200 y 201.

5. DE LA DISPONIBILIDAD DE CAMBIO O VUELTAS CORRECTAS

Manifiesta la Circular Única de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, sobre el tema en concreto:

“(...)

2.3.2. Disponibilidad de vueltas correctas³

En la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Para garantizar que el consumidor no pague más del precio anunciado, será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en el evento de que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas, el dinero que le sea reintegrado al consumidor deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio.

2.3.2.1. Aviso de cumplimiento

El consumidor tiene derecho a recibir información permanente sobre la disponibilidad de “vueltas” correctas. Con tal propósito, los establecimientos de comercio abiertos al público deberán colocar en la zona de cajas registradoras, por lo menos un letrero por cada tres (3) registradoras o fracción, que pueda ser leído a simple vista y sin dificultad desde cualquiera de ellas, con las dimensiones, colores, tipo de letra y diseño señalado en el anexo No. 2 de la presente Circular. (...)”

De acuerdo con las anteriores normas, sobre disponibilidad de “cambio” o “vueltas” correctas, en la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal y para garantizar que el consumidor no pague más del precio anunciado será responsabilidad del comerciante disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el precio correcto.

En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en el evento en que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas el dinero reintegrado deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio.

Así mismo, es necesario recordar que el consumidor tiene derecho a recibir información permanente sobre la disponibilidad de “cambio” o “vueltas” correctas. En cumplimiento de las obligaciones emanadas de dicho propósito, los establecimientos de comercio abiertos al

³ Circular Externa No. 07 del 4 de diciembre de 2017. Publicada en el Diario Oficial No. 50439 del 6 de diciembre de 2017 que resolvió “Modificar el numeral 2.3 y 2.4 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio”.



público deberán poner en la zona de cajas registradoras por lo menos un letrero por cada tres registradoras o fracción, que pueda ser leído a simple vista y sin dificultad desde cualquiera de ellas, con las dimensiones, colores, tipo de letra y diseño señalado para este tipo de avisos, so pena de la imposición de sanciones que haya lugar.

6. DEL RECAUDO DE DONACIONES EN ALMACENES DENOMINADOS COMO GRANDES SUPERFICIES

En la práctica de esta clase de recaudos con destinación específica a donaciones, los proveedores o distribuidores denominados como grandes superficies, en principio, ofrecen colaboraciones a los consumidores mediante cartones o bonos que se venden en las cajas del de estos almacenes, con diferentes valores en pesos y, de ser comprados por los consumidores, en el ticket de los clientes constará esta donación, como una compra normal con destinación específica, destinados a la fundación que el almacén informe para dicho apoyo económico.

La segunda forma de recaudar donaciones que se utiliza es mediante el redondeo de las vueltas. En caso de que un consumidor, luego de que se le informe si acepta el redondeo de vueltas o cambio y este acepte sin lugar a duda dicho redondeo, caso en el cual, en la tirilla o ticket de compra se especificará el monto y nombre del descuento realizado.

En todo caso, siempre deberá establecerse la debida información y taxativa aceptación de consumidor para realizar este tipo de transacciones con destino a donaciones sugeridas por el proveedor o distribuidor.

7. ACCIONES QUE PUEDEN EJERCER LOS CONSUMIDORES ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Ante el incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, el consumidor puede interponer ante esta Entidad, la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3° del artículo 56 y/o las actuaciones administrativas del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

7.1 ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- otorga facultades administrativas en materia de protección al consumidor a la Superintendencia de Industria y Comercio.

El inicio de la actuación administrativa puede darse de oficio (cuando es la misma Entidad quien inicia el trámite sin que medie petición al respecto) o mediante una denuncia o queja.



La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad www.sic.gov.co ingresando al recuadro **Protección al Consumidor** y luego haciendo click en el banner **Denuncias de Protección al Consumidor y accidentes de consumo**, o directamente en el link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> También puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co

7.2 ACCIÓN JURISDICCIONAL

Por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

“Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor (...)”

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480:

“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

(...)

3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.” (negritas fuera de texto original)

A efectos de esta competencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del



artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

A través de la acción de protección al consumidor, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor. Acceda al formulario en la página web www.sic.gov.co haciendo click en la pestaña lateral derecha **Tramites y Servicios**, y luego seleccione **Demande aquí**. También puede acceder directamente mediante el link: <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/DemandasProteccion/>



8. CONSIDERACIONES FINALES PRESENTADAS EN TORNO A LA CONSULTA

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

La Ley 1480 de 2011, impone a los proveedores y/o productores la obligación de proporcionar información al consumidor de manera clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes y servicios que ponen en circulación en el mercado.

Esta obligación debe ser garantizada en todas las etapas contractuales, y tiene como fin principal que el consumidor tome decisiones de consumo de manera informada, con lo cual, se mitiga la asimetría que caracteriza este tipo de relaciones, donde el consumidor es considerado la parte débil y por tanto sujeto de protección.

En cuanto al deber de información en relación con las condiciones generales de los contratos, el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.

3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo”.

Así mismo, desde el punto de vista de la protección al consumidor, el precio de los bienes y servicios debe incluir todos los impuestos y costos adicionales; de modo que cualquier costo adicional al precio, generado por cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de estos.

La obligación de información debe darse a través de una interacción comunicacional, incorporando en ella una regla de autorresponsabilidad comercial, lo cual implica, que, si bien el productor y/o proveedor está en el deber de informar, el consumidor, por su parte, tiene el deber de informarse.



De otra parte, debe tenerse en cuenta que de acuerdo la Circular Única de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, normativa desarrollada en el punto 5 del presente escrito, respecto de la disponibilidad del “cambio” o “vueltas” pertenecientes a los consumidores, en todo caso, **deberá estar evidente la aceptación** del cliente para que se redondeen los valores de los precios cobrados o la venta de cartones de donaciones con precios específicos con destino a donaciones que el almacén tenga o apoye, manifestada por los operadores de las cajas facturadoras o de pago, donde se realice la transacción descrita. En caso de que esta no sea aceptada, en la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal y para garantizar que el consumidor no pague más del precio anunciado será responsabilidad del comerciante disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el precio correcto.

En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en el evento en que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas el dinero reintegrado deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio.

Esperamos que la información suministrada le proporcione elementos suficientes que le permitan tomar las decisiones más afines a sus intereses.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta 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,

[Redacted Signature]
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: [Redacted]

Revisó: [Redacted]

Aprobó: [Redacted]

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co ~ Teléfono en Bogotá: 601 592 04 00 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 01 8000 910 165
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfonos: ~ 601 587 00 00 ~ e-mail: contactenos@sic.gov.co

