

Bogotá D.C.,

10

Señor
SERAFIN MORENO TENJO
smoreno@colombia.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-225106- -00002-0000	Fecha: 2013-11-18 15:26:22
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 13-225106- -00002-0000
 Trámite: 113
 Evento: 0
 Actuación: 440
 Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

1. Objeto de la Consulta

En su escrito consulta:

“1) ¿Cuáles son las sanciones aplicadas a las cadenas de almacenes que indican el precio en aviso de las mercancías y luego cobran al cliente un valor superior al pagar?”

“2) ¿Qué incentivos tiene la persona que pone en conocimiento de la SIC lo anotado en el punto uno?”

Sea lo primero manifestarle que no es posible para esta Oficina entrar a conceptuar sobre situaciones de carácter particular, como lo es la planteada en su comunicación.

A efectos de darle la respuesta más completa posible y referida de manera más concreta a las atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, a continuación le suministramos la información que consideramos pertinente en relación con el caso por usted planteado, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio.

2. Información pública de precios

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, toda información que se dé a los consumidores deberá ser “clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan”. Así mismo, “aún cuando de manera general existe libertad de precios, todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes y servicios” (Circular Externa No. 10 de 2001 de la Superintendencia de Industria

y Comercio, Título II, Capítulo II, numeral 2.3.) que ofrezcan, mediante listas, en los mismos bienes, en góndolas, anaqueles o estantes.

La Superintendencia de Industria y Comercio impartió en la Circular Externa No. 10 de 2001 instrucciones sobre la información pública de precios, teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011:

“Información Pública de Precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

“Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

“Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

“(…)”

Es así como, el numeral 2.3.1 del Título II, Capítulo Segundo de la citada Circular Externa No.10 establece:

“En cualquier sistema de información sobre precios dirigida a los consumidores, se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional o impuesto a que hubiere lugar, sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.

“La indicación pública de precios puede hacerse en listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes”.

En consecuencia, el precio que se suministre al consumidor debe corresponder al precio total del producto, incluyendo, desde luego, los cargos adicionales o impuestos, con el fin de evitar una posible inducción a error por el suministro de información insuficiente y/o carente de veracidad, por tanto, en respuesta a su interrogante, no es acorde a la ley tener precios diferentes cuando se realiza pago con tarjetas de crédito, so pena de hacerse acreedor a las sanciones de contenidas en la Ley 1480 de 2011.

Igualmente, debe tenerse en cuenta que en el evento de aparecer más de un precio respecto de un mismo producto, el consumidor solo estará obligado a pagar el precio más bajo.

Por lo tanto, si un consumidor o usuario considera que un establecimiento no está cumpliendo con la normativa sobre fijación pública de precios, podrá formular su queja ante la Delegatura de Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio o ante el Alcalde respectivo, indicando los hechos que fundamentan la reclamación, aportando las pruebas que pretenda hacer valer, con el fin de que se adelante la investigación pertinente y, si a ello hubiere lugar, se impongan las sanciones pertinentes.

3. Sanciones

En caso de incumplimiento de las disposiciones anteriores podrá dar lugar a las sanciones consagradas en el artículo el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

Ahora, en relación con el destino de las multas, tenga en cuenta que el Parágrafo 3 del artículo en cita establece la destinación de las multas que sean impuestas, entre otras,

por la violación de las normas de protección al consumidor. Nótese que las multas no tienen como destinatarios a los usuarios.

PARÁGRAFO 3o. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que impongan la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales de protección al consumidor, incluidas las impuestas por incumplimiento de reglamentos técnicos, servicios de telecomunicaciones, servicios postales, falta de registro o no renovación del registro en las Cámaras de Comercio y de protección de datos personales o hábeas data, tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará para fortalecer la red nacional de protección al consumidor a que hace referencia el artículo 75 de la presente ley, y los recursos serán recaudados y administrados por quien ejerza la secretaría técnica de la red.

Concluyendo, es importante determinar que el objetivo de una investigación administrativa en materia de protección al consumidor, es tutelar un bien jurídico de carácter colectivo, que en este caso sería la violación de normas de orden público que protegen a los consumidores respecto actividades que conllevan adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de sus necesidades. Igualmente, la culminación de dicha investigación, una vez demostrada la violación, es la imposición de una multa a favor del Estado, como sanción por inobservancia de la ley y no tiene como destino el quejoso dentro de la actuación.

4. Requisitos que debe reunir una queja en materia de protección al consumidor

En consideración al contenido de su consulta, a continuación se indican cuales son los requisitos que debe tener una queja ante la Superintendencia el usuario.

- Nombre completo e identificación del denunciante.
- Nombre completo e identificación de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia, como facturas, garantías, recibos, revisiones técnicas, servicios prestados, material publicitario y demás información que soporte los hechos.
- En lo posible anexar el certificado de la cámara de comercio del denunciado o, en su defecto, toda la información que considere necesaria referente a la persona o establecimiento (proveedor) donde se adquirió el bien o servicio.
- Expresar claramente lo que solicita.

5. Maneras de presentar una queja ante la entidad

Le informamos que las quejas ante la Superintendencia se pueden presentar a través de varios medios:

- Llenando un formulario de queja, el cual está a disposición en la Sede Centro de la

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Av. Cra 50 No. 27-55 int. 2 PBX: 5870000
Fax: 350 52 20 – 382 26 95. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

entidad, ubicada en la Carrera 13 N° 27 – 00, piso 1, Centro de Documentación, de la ciudad de Bogotá.

- En las intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades, por existir un acuerdo entre entidades.
- Formulando la queja directamente, a través de la misma página, “Trámites y servicios”, “Protección al Consumidor” y, por último “Denuncias sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor”. Una vez allí, deberá seguir las instrucciones.
- Enviando un escrito a la dirección antes anotada.
- Enviado un fax al número 5870284.

Así que usted podrá escoger la opción más se ajuste a sus necesidades y así formular la queja que considere.

Por último, tenga en cuenta que la ley en relación con la ley de protección al consumidor no ha establecido incentivos por dilación.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página de internet www.sic.gov.co.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica