

Bogotá D.C.,

10

**Respetado(a) Señor (a):**

***[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]***

**Asunto:** Radicación: 17- 965 - 1  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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 radicada el 03 de enero de 2018, en la cual formula varios interrogantes relacionados con la prestación del servicio de parqueadero.

Al respecto, 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”.<sup>1</sup>*

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, 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 del consumidor, sobre protección de la competencia, 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 del consumidor y competencia desleal.

### **4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.



- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

## **5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN**

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones: (i) Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, entre otras; y, (ii) En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor.

## **6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN**

### **6.1 Normas aplicables**

El artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, establece lo siguiente:

***“ARTÍCULO 18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN. Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:***

*“1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.*

*“Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal*



*forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.*

*“2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.*

*“3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, **podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación.** Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.”<sup>2</sup>*

En concordancia con lo anterior, el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, contiene reglas específicas para los contratos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en los siguientes términos:

*“a) Toda persona o establecimiento que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrolla la actividad (reparación de vehículos en talleres, reparación de electrodomésticos, parqueaderos, servicio de lavandería, entre otros), debe expedir un recibo donde conste, además de las obligaciones establecidas en el artículo 39 del decreto 3466 de 1982, como mínimo, lo siguiente:*

- “- Nombre o razón social del prestador del servicio;*
- “- Dirección y teléfono del establecimiento;*
- “- Nombre e identificación del usuario;*
- “- Dirección y teléfono del usuario;*
- “- Número de recibo;*
- “- Fecha y hora de la recepción;*
- “- Identificación del bien;*
- “- Indicación expresa de los defectos o averíos del bien y sus accesorios*
- “- Clase de servicio;*
- “- Plazo para la prestación del servicio;*
- “- Valor del servicio, así como las sumas que se abonan como parte del precio; y*
- “- Término de caducidad.”*

*“b) En caso de no existir anotación expresa en cuanto a los defectos o averíos del bien y sus accesorios, se entenderá que éste ingresó o fue*

---

<sup>2</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 18.



*entregado en perfectas condiciones y con todos los elementos inherentes a él.*

*“c) La persona obligada a la prestación del servicio, asume la custodia del bien en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios si los hubiere.*

*“d) En caso que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro por causas diferentes al caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, deberá subsanarse el daño, cambiando el bien por otro de igual calidad y valor o pagando el valor acordado por las partes o, en su defecto, el que fije la Superintendencia de Industria y Comercio.”<sup>3</sup>*

## **6.2 Empleo de medios electrónicos**

Como puede verse, el artículo 18, arriba transcrito, considera viable el empleo de medios electrónicos, por lo tanto, tenemos que no sería necesario que el contrato de depósito deba constar por escrito.

Para responder sus interrogantes, tenemos que considerar que la Ley 527 de 1999, "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", define a los mensajes de datos de la siguiente manera:

*“Artículo 2º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se entenderá por:*

*“a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;”<sup>4</sup>*

De la misma manera, la citada Ley, al referirse a cualquier tipo de información que deba constar por escrito, como lo sería el recibo de que trata el numeral 3 del artículo 18 transcrito, tenemos que establece:

*“Artículo 6º. Escrito. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.*

---

<sup>3</sup> Circular Única, Título II, Capítulo Cuarto.

<sup>4</sup> Ley 527 de 1999, artículo 2.



*“Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas prevén consecuencias en el caso de que la información no conste por escrito.”<sup>5</sup>*

En consecuencia, acorde con lo visto y teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 6° de la ley 527 de 1999, la información que debe ser relacionada en el recibo mencionado, puede suministrarse a través de cualquier medio, incluyendo medios magnéticos, como lo son las tarjetas electrónicas.

### **6.3 Responsabilidad**

De la prestación de servicio que supone la entrega de un bien se desprenden obligaciones en cabeza de la persona que presta tal servicio, entre ellas, la custodia y la entrega al usuario del bien una vez haya finalizado el servicio.

Frente al tema de la responsabilidad, el Art. 11 de la Ley 1480 de 2011 establece dentro los aspectos que están incluidos en la garantía, el de responder por los bienes que se entregan en la prestación de servicios que supone la entrega de un bien, tal y como lo establece el su numeral 9. Veamos:

*“En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.”<sup>6</sup>*

En consecuencia, la persona que presta un servicio que supone la entrega de un bien responderá por los daños ocasionados a éste o su pérdida, sustituyendo el bien por otro o pagando su valor en dinero, lo cual se hará con independencia del grado de culpa.

Para los eventos en que la prestación del servicio de parqueo es gratuita, “el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave”, lo que significa que para el evento en que la prestación del servicio es gratuita, el prestador del servicio tiene una responsabilidad limitada, ya que solo responderá cuando existe dolo o culpa grave, para lo cual acudimos a la definición que al respecto trae el Código Civil, artículo 63:

*“La ley distingue tres especies de culpa o descuido.  
“Culpa grave, negligencia grave, culpa lata, es la que consiste en no manejar los negocios ajenos con aquel cuidado que aun las personas negligentes o de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios.  
Esta culpa en materias civiles equivale al dolo.”*

---

<sup>5</sup> Ley 527 de 1999, artículo 6.

<sup>6</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 11.



*“Culpa leve, descuido leve, descuido ligero, es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios. Culpa o descuido, sin otra calificación, significa culpa o descuido leve. Esta especie de culpa se opone a la diligencia o cuidado ordinario o mediano.*

*“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia, es responsable de esta especie de culpa.*

*“Culpa o descuido levísimo es la falta de aquella esmerada diligencia que un hombre juicioso emplea en la administración de sus negocios importantes. Esta especie de culpa se opone a la suma diligencia o cuidado.*

*“El dolo consiste en la intención positiva de inferir injuria a la persona o propiedad de otro.”<sup>7</sup>*

La H. Corte Suprema de Justicia, en Sentencia del 13 de Noviembre de 1956, afirmó que *“para los tratadistas, el dolo es la culpa intencional e implica astucia o engaño para sorprender el consentimiento de la víctima. La intención de engañar debe estar acompañada de maniobras mediante las cuales se logre el engaño y por esto la ley habla de “intención positiva” de inferir injuria”.*

En relación con la culpa grave, debemos considerar que se refiere en los eventos en que el autor no prevé el daño que puede causarse con un acto suyo, pero hubiera podido preverlo, dado su desarrollo mental y conocimiento de los hechos, en consecuencia, nos encontraríamos ante una negligencia o culpa inconsciente. En otras palabras, no se empleó el debido cuidado en la labor que se ejecutaba o en el negocio ajeno que se encomendó, es decir, que no se empleó el cuidado que aun las personas negligentes emplearían. Esta clase de culpa el Código Civil la asimila al dolo pues se hace con intención.

El prestador del servicio de parqueadero, como consecuencia de la obligación de custodia y conservación del automotor, responderá por los daños de que sea objeto el vehículo bajo su guarda. El transcrito artículo 18 dispone que *“[q]uien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere”.*

Igualmente, la persona que presta el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

---

<sup>7</sup> Código Civil, artículo 63



Quien preste el servicio de parqueadero responderá por los daños ocasionados a las cosas u objetos dejados dentro del vehículo, como consecuencia de haberlos recibidos y, por ende, estar bajo su custodia y conservación. Por tal razón, es importante que en el documento o recibo – u otro - que acredita la entrega del automotor, además, se señale qué otros objetos o bienes está recibiendo la persona que presta el servicio, con el fin de que tenga certeza de los bienes bajo su responsabilidad.

El incumplimiento de estas previsiones podrá dar lugar a la imposición de las sanciones contempladas en el artículo 61 de la Ley 1480 que van desde multas - que pueden ser de hasta 2000 salarios mínimos-, hasta el cierre definitivo del establecimiento, esto sin detrimento de la responsabilidad para reparación de daños, en acciones que pueden adelantarse ante esta Superintendencia o ante la justicia ordinaria.

Igualmente, las alcaldías municipales tiene también competencia administrativa al respecto, conforme a lo que regulado el artículo 62 de la varias veces citada Ley 1480.

#### **6.4 Reclamación**

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 58 establece, de manera general, los requisitos para poder presentar la demanda, incluyendo un requisito de procedibilidad, consistente en haber presentado reclamación, de manera previa, al productor y/o proveedor. Es de anotar que la reclamación constituye un derecho de los consumidores, de conformidad con el numeral 1.5 del artículo 3 de la citada ley, el cual señala:

*“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:*

*“(..)*

*“1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.*

*“(..).<sup>8</sup>*

---

<sup>8</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 3.



Al efecto, el numeral 5 del mencionado artículo 58 dispone que “[a] la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente...”, indicando a continuación cuales son las reglas que deben acatarse en relación con dicha reclamación.

Igualmente, dispone que la respuesta del productor o proveedor debe ser suministrada, como máximo, dentro de los 15 días siguientes, tal y como lo dispone el literal c del numeral 5 del precitado artículo:

*“El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo”<sup>9</sup>*

Por su parte, el Decreto 1074 de 2015, frente al tema de la reclamación establece:

*“Artículo. 2.2.2.32.2.1 Solicitud de la efectividad de la garantía legal. Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.*

*“En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.*

*“El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.*

*“Parágrafo. El consumidor que ejerza la acción jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.”<sup>10</sup>*

---

<sup>9</sup> Ley 1480 de 2011, artículo 5.

<sup>10</sup> Decreto 1074 de 2015, Artículo. 2.2.2.32.2.1.



Ahora bien, la respuesta que debe darse al consumidor debe cumplir con algunos requisitos, los cuales están establecidos en el artículo 2.2.2.32.2.2. del citado decreto:

*“Artículo 3. Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.*

*“(...)”<sup>11</sup>*

La norma estableció que toda respuesta deberá proporcionarse por escrito, suministrando las razones por las cuales se decide en tal sentido y con las pruebas que sean sustento para ello.

Ahora bien, cada productor y/o proveedor deberá dar cumplimiento a las normas reseñadas en relación con la forma de recibir sus reclamaciones, las cuales, como se vio, pueden ser verbales o escritas, sin que sea preciso exigir, entre otras, entregar facturas o documentos similares y sin establecer requisitos que la ley no haya dispuesto, sin embargo, podrá establecer procedimientos internos para los efectos establecidos por la ley, reiterando que no pueden imponerse exigencias que la normativa no haya incluido.

## **7. 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 acorde con lo establecido por la ley, particularmente por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, corresponde a esta Superintendencia la protección de los consumidores. Entre las materias objeto de protección están los temas referidos a la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.

En tal sentido, acorde con lo expuesto, tenemos que la normativa aplicable frente a la información que debe contener el recibo que debe ser expedido al prestar el servicio de parqueadero está comprendida en la Ley 1480 de 2011, particularmente,

---

<sup>11</sup> Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.32.2.2..



el artículo 18, así como en las instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la Circular Única, Título II, capítulo 2.

El citado artículo 18 establece, que tratándose de la prestación del servicio de parqueadero, independiente de si la prestación la efectúa una persona natural o jurídica, deberá expedirse un recibo donde estará incluida la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste.

En respuesta a sus interrogantes 1, 2 y 3, tenemos que la misma normativa establece que para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación.

Así mismo, en consideración a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, refuerza el hecho de que la información referida podrá entregarse a través de la utilización de medios electrónicos, recalando que cuando se empleen estos medios, deberá garantizarse que la información que la ley y esta Superintendencia han señalado esté contenida y sea verificable.

Conforme a lo expuesto, para poder determinar si una tarjeta entregada en los parqueaderos como comprobante es suficiente para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 18 de la ley 1480 de 2011 se precisa de un proceso que se adelante al respecto por la autoridad competente, es este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio.

En caso de requerirse por la autoridad, se deberán mostrar como prueba los registros del vehículo consignados en las tarjetas entregadas por los parqueaderos.

Quien considere que ha existido violación de las normas reseñadas (Ley 1480 de 2011) podrá poner queja conforme a lo explicado, aportando las pruebas que pretenda hacer valer. En caso de comprobarse la violación se impondrán las sanciones establecidas en el artículo 61 de la citada Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, en relación con los interrogantes 4, 5 y 6, le manifestamos que la obligación de guarda y custodia se debe realizar conforme a lo expuesto en el presente concepto, precisando que quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere. En todo caso, cuando se preste el servicio de guarda y custodia de elementos diferentes a vehículo, deben observar las normas e instrucciones en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.



En relación con los interrogantes 7, 8 y 9, tenga en cuenta que entre los derechos de los consumidores está el de reclamación, conforme a lo explicado en precedencia.

Los temas relativos a la manera logística que cada prestador del servicio realiza su actividad no es de competencia de esta Superintendencia, resaltando que lo importante será que se cumplan las disposiciones aquí reseñadas y las circunstancias de modo, tiempo y lugar que pretendan alegar el obligado a honrar la efectividad de garantía deberá probarlas dentro del correspondiente proceso. Siempre debe considerarse que las normas están encaminadas a la protección efectiva de los consumidores. La guarda de los videos corresponderá a las necesidades de cada proveedor, teniendo en cuenta la carga probatoria que le corresponde dentro de una investigación.

Debemos reiterar que los casos planteados en su comunicación, referidos a las responsabilidades para cada caso hipotético expuesto solo podrán ser evaluados y calificados dentro de los procesos que para el efecto se adelanten de manera particular y específica, sin que sea viable realizarlo mediante concepto, pues ello podría conllevar un prejuizamiento. Los anteriores son los lineamientos generales que regulan el tema de la responsabilidad de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, particularmente, el servicio de parqueadero.

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 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.

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

