



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 43059 DE 2017

19 JUL 2017)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 15-36231

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 1480 y 1437 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que en ejercicio de sus facultades legales, esta Dirección el 19 de febrero de 2015 practicó visita de inspección en las instalaciones del CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, identificado con Nit. 830.047.746-1, con el fin de verificar el cumplimiento a las disposiciones generales del Estatuto de Protección al Consumidor y normas concordantes, en especial, aquellas que establecen reglas sobre información y para la prestación de servicios que suponen la entrega del bien, teniendo como resultado los siguientes hallazgos:

"(...)

La visita fue atendida por la señora María del Pilar Castillo Gutiérrez, en su calidad de administradora y representante legal del Conjunto Centro Empresarial Santa Bárbara - Propiedad Horizontal-, diligencia en la que se observó que:

- *La Copropiedad presta el servicio de parqueadero al público en general, para lo cual se utiliza el parqueadero de la copropiedad. El acceso al parqueadero se realiza por dos (2) entradas, una, para abonados que contratan el servicio de parqueo por mensualidad y, otra, para visitantes.*
- *No se observó información alguna sobre las tarifas que se manejan en relación con el servicio de parqueadero que se presta, ni relacionadas con cualquier otro concepto. Especialmente, en la entrada del parqueadero no observó información alguna a ese respecto, como tampoco en el punto de pago.*
- *La señora administradora y representante legal de la copropiedad afirmó durante la diligencia, que funcionan como parqueadero privado que atiende a titulares de la copropiedad y visitantes. Respecto a las tarifas que se manejan, informa que en el caso de motos y bicicletas el valor del servicio se comunica de manera verbal por parte del personal que se encuentra al ingreso del parqueadero. De igual manera, que se avisa al consumidor que pasadas las primeras ocho (8) horas de servicio se aplica una tarifa plena de parqueo, pero que no se le informa el valor de la misma. Para las bicicletas el valor por las primeras ocho (8) horas de servicio es de Dos Mil Pesos (\$2.000) incluido IVA, y pasado este tiempo se cobra la tarifa plena, según dice. Para las motocicletas el valor por hora es de Cuatro Mil Doscientos Pesos (\$4.200) incluido IVA. El costo final por el servicio prestado se informa al consumidor mediante la pantalla de la caja registradora al momento que entrega el tiquete para cancelar el servicio y retirar el vehículo.*

Por la cual se decide una actuación administrativa

(...)” (fls. 2 a 4).

SEGUNDO: Que además de la visita de inspección que se realizó, también se conoció la acción de protección al consumidor radicada ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales, interpuesta por Iván Felipe Rico Gutiérrez en contra del CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, en la que se reclamó lo siguiente:

“(…)

1. Las partes de este proceso tienen una relación derivada de: USO DE PARQUEADERO PARA BICICLETA.
2. El derecho que como consumidor o usuario ha sido vulnerado es: COBRO ABUSIVO.
3. El autor o partícipe de la vulneración es: PARQUEADERO DE CONJUNTO EMPRESARIAL SANTA BARBARA P.H.
4. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: DEJE PARQUEADA MI BICICLETA EN EL PARQUEADERO MENCIONADO EL 17 DE FEBRERO DE 2015 A LAS 08:13. ME INFORMARON QUE COBRABAN \$2.000 POR 8 HORAS. NO LA PUDE RECOGER ESE DÍA. AL RECOGERLA AL DÍA SIGUIENTE 18 DE FEBRERO DE 2015 A LAS 09:40, DURE 1 DÍA, 1 HORA Y 27 MINUTOS Y ME COBRARON \$100.000 EXACTOS O SI NO NO (sic) PODÍA RETIRAR LA BICICLETA.
5. Información Adicional: SOLICITÉ TELEFONICAMENTE QUE ME COBRARAN 2.000 POR CADA 8 HORAS TRANSCURRIDAS, PERO IGUALMENTE ME COBRARON CON TARIFA DE CARRO Y CON POCA CLARIDAD EN LA TARIFA POR MINUTO.

(...)” (fls. 13 a 16).

TERCERO: Que por medio de la Resolución número 7532 de 26 de febrero de 2015, se inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, identificado con Nit. 830.047.746-1, específicamente por lo siguiente:

“(…)

12.1. Imputación Fáctica: Presunta inobservancia a lo contenido en los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011.

Los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, establecen:

"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:

(…)

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.** (Resaltado fuera del texto)

(…)

Por la cual se decide una actuación administrativa

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.

Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá: (...)

2. Información que debe suministrar el proveedor: (...)

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley. (...)

Artículo 26. 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.

(...)"

Al punto, vale decir, que la Ley 1480 de 2011 tiene como principio general, entre otros, proteger, promover y garantizar la efectiva defensa del derecho que tiene el consumidor a recibir información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, respecto a los bienes que se ofrecen y los servicios que se prestan, en este caso particular, la prestación del servicio de parqueadero el cual supone la entrega de un bien.

Para nuestro caso, según la visita de inspección ya referida en esta providencia y conforme con el acervo probatorio recopilado, se ha podido establecer por parte de este Despacho que, en primer lugar, la copropiedad visitada incumple con las reglas establecidas para la información pública de precios. Nótese, que el usuario del servicio de parqueadero que presta el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL, no accede a la información sobre precios de manera visual, tal como lo exige el régimen de protección.

En segundo lugar, los recibos que se aportaron en la diligencia de inspección, dan cuenta que en ellos no se indica el valor del servicio en la modalidad que se presta, por lo cual, existe una presunta insuficiencia en la información suministrada, al no cumplirse con los mínimos legales fijados para este documento. En complemento con lo anterior, afirma la señora administradora del parqueadero que la tarifa del servicio es avisada a los consumidores de manera verbal al momento de su ingreso y que transcurridas las primeras ocho (8) horas de servicio se aplica la tarifa plena; sin embargo ello, no se le informa a los usuarios del valor de esta última tarifa.

Al punto y aunque no es el interés de esta Dirección entrar en competencias que no le corresponden, no se puede pasar por alto que, conforme con las evidencias que fueron recolectadas, el parqueo de una bicicleta por un tiempo aproximado de seis (6) horas genera un cobro de dos mil pesos (\$2.000), pero para un tiempo aproximado de veinticuatro (24) horas, el servicio genera un cobro de cien mil pesos (\$100.000), lo cual, en el sentir

Por la cual se decide una actuación administrativa

de esta autoridad, supera cualquier cálculo que un consumidor hubiese podido suponer sobre el incremento en el precio del servicio.

De otra parte, frente a la afirmación realizada por la señora Maria del Pilar Castillo Gutiérrez en su condición de administradora, según la cual, la copropiedad ejerce la actividad como un parqueadero privado que presta sus servicios a los titulares de la misma y también a visitantes, cabe anotar que el hecho de que un establecimiento abierto al público sea de propiedad privada resulta irrelevante frente a las obligaciones contenidas en el Estatuto de Protección del Consumidor, todo ello dentro del marco de los derechos y los deberes hacia los usuarios.

En este punto es menester señalar que las normas sobre prestación de servicios que implican la entrega de un bien (en este caso la custodia de un vehículo) son de orden público y, por ende, de obligatorio cumplimiento, lo que conlleva a que esta Superintendencia entre a adoptar las medidas que considere como necesarias o convenientes, según sea el caso, a fin de corregir las presuntas infracciones que haya encontrado.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha dicho que "Dentro de un sistema jurídico que, como el nuestro, reconoce -aunque no con carácter absoluto- la autonomía de la voluntad privada, es lo normal que los particulares sometan los efectos de sus actos jurídicos a las cláusulas emanadas del mutuo acuerdo entre ellos, siempre que no contraríen disposiciones imperativas de la ley, comúnmente conocidas como normas de orden público" (Sentencia C-367 de 1995. M.P.: José Gregorio Hernández Galindo).

De acuerdo con lo anterior, podemos decir que el orden público está integrado por todas aquellas normas de interés general, que son de cumplimiento incondicional, que no pueden ser derogadas por las partes y, en las cuales el interés común de la sociedad y del estado supedita el interés particular, para la protección de ciertas instituciones que tienen elevada importancia para el mantenimiento de la seguridad jurídica.

En definitiva, podría concluirse una presunta inobservancia a las obligaciones derivadas de los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, por parte del CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BÁRBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL-, en el sentido de no ofrecer a los consumidores que utilizan el servicio de parqueo, una información clara, veraz, verificable e idónea en relación con los precios y tarifas establecidas. Adicionalmente, los mínimos legales que fijan reglas en relación con la información pública de precios, el cual, para este caso, no solo debe ser informado de manera visual, sino también, debe constar el valor en el recibo que expide el prestador del servicio de parqueadero, en principio, aparecen incumplidos.

(...)" (fls. 19 a 20).

CUARTO: Que la Resolución número 7532 de 26 de febrero de 2015 fue notificada en debida forma (fl. 29). Sin embargo, el investigado guardó silencio y no presentó los respectivos descargos.

QUINTO: Que mediante Resolución No. 65910 de 23 septiembre de 2015 (fls. 48 a 50), se dio apertura al periodo probatorio y se decretaron unas pruebas de oficio.

SEXTO: Que en cumplimiento a lo ordenado por la Resolución No. 65910 de 2015, CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL por medio de oficio No. 15-036231-15 de 26 de octubre de 2015, anexó las siguientes pruebas:

Por la cual se decide una actuación administrativa

- Balance General vigencia 2014, firmado por el Contador Público
- Estado de Resultados correspondiente al año 2014, firmado por el Contador Público.
- Relación de ventas correspondiente al servicio de parqueadero suministrado desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014.

SÉPTIMO: Que mediante Resolución No. 97072 de 11 de diciembre de 2015 (fls. 569 a 571) se cerró el periodo probatorio y se corrió traslado a la investigada, por el término de diez (10) días hábiles para que presentara los alegatos de conclusión. El investigado CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, no presentó los respectivos alegatos a pesar de ser comunicado (fl. 574).

OCTAVO: Que en el curso de la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes pruebas:

DOCUMENTALES		
No.	Descripción	Folios
1	Copia del oficio (requerimiento) con radicación 15 36231 0 del 19 de febrero de 2015.	(fl. 1)
2	Acta de visita de inspección del 19 de febrero de 2015 con anexos y CD.	(fls. 2 a 12)
3	Fotocopia de la tirilla o tiquete de pago del parqueadero Conjunto Centro Empresarial Santa Bárbara.	(fl. 16).
4	Estado de resultados	(fl. 53)
5	Balance general	(fls. 54 a 55)
6	Fotocopia facturación parqueadero.	(fls. 56 a 614)

NOVENO: Marco jurídico.

A partir de las presuntas imputaciones efectuadas por esta Dirección, mediante la formulación de cargos en contra de CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, identificado con Nit. 830.047.746-1, se hace necesario precisar el contenido y alcance de la normatividad presuntamente vulnerado por el investigado, concretamente en lo atinente a las disposiciones sobre prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, información mínima, información que debe suministrar el proveedor con respecto al precio e información pública de precios establecidas en los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011.

Para dar inicio a este análisis es pertinente mencionar que el artículo 1° de la Ley 1480 de 2011, garantiza como principio fundamental, el acceso de los consumidores a una información apropiada para poder elegir fundamentadamente, agregando en su artículo 2°, que sus disposiciones rigen en todos los sectores de la economía, esto es, en cualquier relación de consumo, salvo donde rijan disposiciones especiales.

El cuerpo normativo, prevé una serie de derechos y deberes que les asisten a los consumidores y en el caso en concreto, vale la pena mencionar el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, norma que al tenor literal preceptúa:

“ARTÍCULO 3o. 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:

Por la cual se decide una actuación administrativa

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 sus derechos y las formas de ejercerlos.*

(...)"

Frente a la información que suministren proveedores y productores a los consumidores, el numeral 7 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, definen:

"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.*

En cuanto a la información mínima, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, prevé:

"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.

PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes."

En lo atinente al literal 2.2, numeral 2, artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, indica:

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

(...)

2. Información que debe suministrar el proveedor:

(...)

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

(...)"

Por otro lado, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, precisa:

"Artículo 26. Información pública de precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los

Por la cual se decide una actuación administrativa

*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.
(...)"*

En el mismo sentido, el artículo 18 del Estatuto del Consumidor establece las siguientes reglas cuando la prestación del servicio implica la entrega del bien:

"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:

(...)

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.** (Resaltado fuera del texto)

(...)"

Finalmente, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor lo siguiente:

"Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

(...)"

Y frente a las sanciones que se pueden imponer por infracciones al régimen de protección al consumidor, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, señala:

"(...) 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

Por la cual se decide una actuación administrativa

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.*

(...)"

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa, con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica bajo examen.

DÉCIMO: Consideraciones de la Dirección.

10.1. Problema jurídico.

El asunto objeto de estudio dentro de la presente actuación administrativa, se circunscribe a determinar si en efecto la investigada trasgredió las disposiciones previstas en los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011 por probable falta de información veraz, suficiente, precisa, comprensible e información pública de precios. En consecuencia, deberá esta Dirección establecer si es o no procedente, imponer alguna de las sanciones establecidas en el Estatuto del Consumidor, así como de impartir las órdenes que resulten necesarias de conformidad con las facultades administrativas concedidas a esta Autoridad atendiendo lo preceptuado en el artículo 59 del antes mencionado cuerpo normativo.

Como bien es sabido, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las facultades otorgadas en la Ley 1480 de 2011 es la encargada de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor, por tanto, puede dar trámite a las denuncias que presenten los consumidores y/o iniciar investigaciones de oficio tendientes a establecer una eventual contravención.

Centrándose esta Dirección en el caso en particular, es menester señalar que llevada a cabo la visita de inspección el 19 de febrero de 2015 en las instalaciones del CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, identificado con Nit. 830.047.746-1, con el fin de verificar el cumplimiento a las disposiciones generales del Estatuto de Protección al Consumidor y normas concordantes, en especial, aquellas que establecen reglas sobre información y para la prestación de servicios que suponen la entrega del bien, se encontraron unos hallazgos, así como de la información suministrada por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 (fls. 51 a 566); esta Dirección, comenzará el análisis de las situaciones fácticas presentadas y determinará si la conducta desplegada por los investigados se ajusta al incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 18, 23, 24 y 26 del Estatuto del Consumidor.

En ese orden de ideas se proceden a analizar los cargos imputados, los argumentos expuestos por la sociedad investigada y las pruebas que reposan en este expediente.

Por la cual se decide una actuación administrativa

10.2. Sobre la imputación fáctica: Presunto incumplimiento a los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011.

La imputación fáctica en el presente caso por el presunto incumplimiento de los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011 por probable falta de información veraz, clara, verificable e idónea, en relación con los precios y tarifas establecidas a los consumidores que utilizan el servicio de parqueo en las instalaciones del CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL. Adicionalmente, los mínimos legales que fijan reglas en relación con la información pública de precios, el cual, para este caso, no solo debe ser informado de manera visual, sino también, debe constar el valor en el recibo que expide el prestador del servicio de parqueadero, en principio, aparecen incumplidos. Lo anterior tuvo como fundamento la visita de inspección el 19 de febrero de 2015 (fls. 2 a 12) y la información suministrada por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 (fls. 51 a 566).

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede al estudio de los argumentos y de las pruebas aportadas por la investigada, a fin de determinar si se incurrió en la trasgresión de los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011.

En este entendido, es importante reiterar que la investigada a pesar de ser notificada en debida forma guardó silencio, toda vez que no presentó descargos y tampoco realizó los respectivos alegatos de conclusión. Por lo tanto, este despacho cuenta únicamente con las pruebas aportadas al expediente durante la etapa de averiguación preliminar y lo aportado por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 (fls. 51 a 566).

Para dar inicio a este análisis es pertinente mencionar, que el artículo 1° de la Ley 1480 de 2011, garantiza como principio fundamental, el acceso de los consumidores a una información apropiada, para poder elegir fundadamente los bienes y servicios que se requieran para satisfacer sus necesidades, agregando en su artículo 2°, que sus disposiciones rigen en todos los sectores de la economía, esto es, en cualquier relación de consumo, salvo donde rija disposición especial.

Este derecho al acceso a la información es desarrollado por el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, denominado "*De la Información*", norma que prevé:

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. (EFT).

La anterior disposición, reafirma las características que se deben garantizar respecto de la información suministrada por los productores, y a su vez, les atribuye responsabilidad frente a los posibles daños que puedan derivarse de la información proporcionada de manera inadecuada o insuficiente. Ahora bien, los productores solo podrán exonerarse de dicha responsabilidad cuando demuestren la ocurrencia de un hecho externo, esto es, cuando logren comprobar que el daño fue producido por fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación¹.

¹ Parágrafo único del artículo 24 del Capítulo Único del Título V de Información de la Ley 1480 de 2011.

Por la cual se decide una actuación administrativa

De las disposiciones examinadas, se colige que la información es un derecho básico de los consumidores, pues solamente a partir de los datos objetivos que los productores suministren acerca de sus bienes y servicios, los consumidores tendrán la capacidad de tomar decisiones informadas, que se fundamenten en hechos veraces y comprobables, que impidan que las transacciones jurídico económicas que se presenten en los mercados, no se erijan sobre errores, engaños o falsas apreciaciones de la realidad, derivadas de información inadecuada, mentirosa o insuficiente.

En efecto, cuando un proveedor le proporciona una información sobre determinado producto al consumidor, este último confía en que la información suministrada sea completa, veraz y transparente, de ahí que se generen legítimas expectativas en que una determinada situación de hecho ha quedado plenamente configurada, y que la misma no puede ser modificada ni alterada por el proveedor del producto. Por esta razón, los consumidores basan su elección a partir de la información facilitada por el proveedor del bien o servicio.

Bajo las anteriores consideraciones, si el proveedor, comercializador o distribuidor del producto no suministra información suficiente y veraz, afecta no solo la confianza del consumidor, sino también la confianza del mercado, y en consecuencia, lesiona la buena fe, activando la intervención de la autoridad encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, quien tiene la responsabilidad de protegerlos de los efectos negativos de esta información que de cualquier manera induzca o pueda inducir a error a los consumidores o a cualquier persona a la que se dirija el mensaje, y que tenga, por consecuencia de lo anterior, la capacidad de afectar abiertamente su comportamiento económico.

Ahora bien, lo hasta aquí expuesto cobra mayor relevancia y profundidad si se analiza a la luz de los principios generales del Estatuto del Consumidor previstos en el artículo 1° de la Ley 1480 de 2011, bajo el siguiente tenor:

“Artículo 1°. Principios generales. Esta ley tiene como objetivos 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, (...)” (EFT).

En ese sentido, es responsabilidad de los proveedores, productores, distribuidores y comercializadores, propender por el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Estatuto, luego entonces, una vez se haya comprobado la inobservancia de alguna de las normas que componen el mismo, se pondrán imponer las respectivas sanciones administrativas, e impartir las ordenes que se estimen necesarias para proteger y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, intereses jurídicos principalísimos, colectivos y de rango constitucional (Art. 78 CP).

En atención a lo anteriormente expuesto, concluye esta Dirección que el derecho a la información constituye uno de los pilares sobre los cuales se edifica el derecho del consumo en general, y el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) en particular, pues a partir de su amparo y efectiva protección, se puede garantizar a la sociedad datos objetivos, completos e imparciales que permitan operaciones de consumo justas y equilibradas que respeten la libre e informada elección de los consumidores y su consentimiento, obligación elemental de un Estado Social de Derecho como el que rige en Colombia.

En cuanto a su tratamiento jurisprudencial, si bien se trata de un derecho en desarrollo, la Corte Constitucional ha producido importante jurisprudencia mediante la cual se ha profundizado sobre su contenido y alcance. De los pronunciamientos constitucionales en ese sentido, se encuentra la Sentencia T-319 de 2000, en la cual se estableció que la veracidad de la información se circunscribe a hechos o enunciado de carácter fáctico que puedan ser efectivamente verificados.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Así mismo, mediante Sentencia T-080 de 1993 la Corte manifestó:

“[L]a información es un derecho cuya naturaleza es de doble vía, así, atendiendo a las restricciones constitucionales antes enunciadas (subnumeral 2.1), la información debe ser veraz y, por esto, debe estar circunscrita a realidades fácticas que pertenecen al mundo de lo objetivo, es decir, que existen sin depender del sujeto que los conoce pues la “veracidad de la información se circunscribe a hechos o a enunciados de carácter fáctico que pueden ser verificados”. (EFT)

Ahora bien, las disposiciones contenidas en los artículos 23 y 30 de la Ley 1480 de 2011, anteriormente examinados, obligan a los productores a que la información suministrada cumpla con unas características que a continuación se proceden a explicar, para efectos de determinar cuándo sobreviene un incumplimiento a las exigencias incorporadas por las normas que gobiernan la materia. Los atributos mínimos que deben verificarse respecto de la información proporcionada por los productores son los siguientes:

Claridad y comprensibilidad: *“Que no dé lugar a dudas, inteligible fácil de comprender”² (EFT). “que sea inequívoca, indiscutible, incuestionable la información que se suministra al consumidor sobre el producto. Que se indique los componentes el modo o cualidad de fabricación, las propiedades, calidad e idoneidad de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación de manera clara e inequívoca”³.*

Veracidad: *“Este elementos se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que debe estar ajustada a la realidad, además, que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”⁴. (EFT).*

Suficiencia: *“Implica que la información que se suministre a los consumidores, debe ser completa, esto con el fin de que el consumidor cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables”⁵.*

Oportunidad: *Que se de en el momento adecuado, “cuando el consumidor la necesite, de tal forma que una información extemporánea puede alterar la capacidad de decisión del consumidor (...)”⁶*

Verificabilidad: *“Que se puede verificar. Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado”⁷.*

Abordando el tema en concreto, de la visita de inspección del 19 de febrero de 2015 (fls. 2 a 12) llevada a cabo por funcionarios de esta Superintendencia y la información suministrada por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 (fls. 51 a 566), se evidencia en primera medida, que la copropiedad visitada incumple con las reglas establecidas para la información pública de precios, toda vez que ni en la entrada del parqueadero y tampoco en las cajas se informa sobre el valor del minuto que es cobrado a los consumidores, como se detalla en las siguientes imágenes:

² VILLALBA, Juan Carlos, “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada. Pag.171.

³ Resolución SIC No 43142 del 24 de julio de 2012.

⁴ Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39

⁵ Ibídem.

⁶ VILLALBA, Juan Carlos, “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada. Pag.171.

⁷ Diccionario de la Real Academia Española RAE. <http://lema.rae.es/drae/?val=verificable>

Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen No. 1 a título de ilustración obrante a folio 12 (CD No. 15-036231-01 imagen DSCN9833)



Imagen No. 2 a título de ilustración obrante a folio 12 (CD No. 15-036231-01 imagen DSCN9829)



Por la cual se decide una actuación administrativa

Como se puede apreciar el usuario del servicio de parqueadero que presta el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL, no accede a la información sobre precios de manera visual, tal como lo exige el régimen de protección.

Además, es válido aclarar que aunque dicen ser un parqueadero privado, a este lugar puede acceder cualquier tipo de vehículo como se pudo verificar en la visita de inspección del 19 de febrero de 2015, y además cobra como cualquier parqueadero público e incluso sobrepasa las tarifas reglamentadas para estos lugares. Adicionalmente, el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA - PROPIEDAD HORIZONTAL, en ningún momento demuestra que es un parqueadero privado, tal es así que prefiere guardar silencio a pesar de haber sido notificado en debida forma y no presentar descargos, ni los respectivos alegatos de conclusión.

En el mismo sentido, frente a la afirmación realizada por la señora Maria del Pilar Castillo Gutiérrez en su condición de administradora, según la cual, la copropiedad ejerce la actividad como un parqueadero privado que presta sus servicios a los titulares de la misma y también a visitantes, este Despacho reitera lo dispuesto en la formulación de cargos indicando que el hecho de que un establecimiento abierto al público sea de propiedad privada resulta irrelevante frente a las obligaciones contenidas en el Estatuto de Protección del Consumidor, todo ello dentro del marco de los derechos y los deberes hacia los usuarios.

En este punto es menester señalar que las normas sobre prestación de servicios que implican la entrega de un bien (en este caso la custodia de un vehículo) son de orden público y, por ende, de obligatorio cumplimiento, lo que conlleva a que esta Superintendencia entre a adoptar las medidas que considere como necesarias o convenientes, según sea el caso, a fin de corregir las presuntas infracciones que haya encontrado.

En ese sentido, la Corte Constitucional ha dicho que *"Dentro de un sistema jurídico que, como el nuestro, reconoce -aunque no con carácter absoluto- la autonomía de la voluntad privada, es lo normal que los particulares sometan los efectos de sus actos jurídicos a las cláusulas emanadas del mutuo acuerdo entre ellos, siempre que no contraríen disposiciones imperativas de la ley, comúnmente conocidas como normas de orden público"* (Sentencia C-367 de 1995. M.P.: José Gregorio Hernández Galindo).

De acuerdo con lo anterior, podemos decir que el orden público está integrado por todas aquellas normas de interés general, que son de cumplimiento incondicional, que no pueden ser derogadas por las partes y, en las cuales el interés común de la sociedad y del estado supedita el interés particular, para la protección de ciertas instituciones que tienen elevada importancia para el mantenimiento de la seguridad jurídica.

Así mismo, en los recibos que se aportaron en la diligencia de inspección y en la información suministrada por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 (fls. 51 a 566), se evidencia en estos que no se indica el valor del servicio en la modalidad que se presta, por lo cual, existe una insuficiencia en la información suministrada, al no cumplirse con los mínimos legales fijados para este documento. En complemento con lo anterior, afirma la señora administradora del parqueadero que la tarifa del servicio es avisada a los consumidores de manera verbal al momento de su ingreso, cuestión que atenta contra los derechos de los consumidores, toda vez que el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL maneja las tarifas del parqueadero a su parecer, en detrimento de los usuarios de este servicio, que como se observó en la visita de inspección les cobran una tarifa plena, luego de transcurridas ocho (8) horas de servicio, sin informar en ningún momento al usuario de estas condiciones.

Por la cual se decide una actuación administrativa

Imagen No. 3 a título de ilustración obrante a folio 9



Imagen No. 4 a título de ilustración obrante a folio 9 reverso

REGLAMENTO DEL CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA PH. (C.C.E.S.B.P.H)

- Este tiquete es indispensable para retirar su vehículo y el portador se presume legitimado para tal efecto.
- En caso de pérdida deberá cancelar una sanción estipulada por la Administración del C.C.E.S.B.P.H.
- Después de validar su tiquete usted tiene 10 minutos para retirar su vehículo del C.C.E.S.B.P.H.
- La empresa no se hace responsable en caso de Asonada, motín, terremoto, inundaciones, conmoción civil popular.
- La empresa no se hace responsable por objetos o artículos dejados dentro del vehículo, siempre y cuando los hayan reportado a la seguridad.
- Es responsable aquel que dentro del C.C.E.S.B.P.H ocasione daños a las instalaciones o a otros vehículos.
- El automóvil debe quedar completamente cerrado y las llaves permanecer en su poder.
- El C.C.E.S.B.P.H podrá retener el vehículo para garantizar el pago de los daños causados con este a personas, vehículos o bienes del C.C.E.S.B.P.H.
- El C.C.E.S.B.P.H podrá remover el vehículo dentro de la misma zona de estacionamiento cuando circunstancias así lo exijan éste se encuentre mal estacionado o en zonas no permitidas.
- SOMOS PROPIEDAD PRIVADA.

Imagen No. 5 a título de ilustración obrante a folio 59

W.D. IS. CALLEJAS S.A.
 Calle 100 No. 100-100, Villavieja
 Teléfono: 300-1111

CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA P.H.

SEÑOR XXXXX C.C.E.S.B.P.H.
 NOMBRE C.C.E.S.B.P.H.
 NIT C.C.E.S.B.P.H.
 D.D. XXXXX C.C.E.S.B.P.H.

CIERRE DE CAJA

Equipo	+ PERDIDA PESO CAJINER	
Estación	+ CAJINER	
IN EMO - CAJINER	+ 2014-12-29 24:251	
ser 1000	+ 2014-12-30 14:204	
Generado	+ 2014-12-30 10:12	
Factura Inicial	CH3 267190	
Factura Final	CH3 267210	

Efectivo total		\$ 0.00
Impuesto		
Recibo tarjeta		\$ 743.300,00
Ajuste a tarjeta		
Rec. adicionales		
Rec. misceláneos		
Retenido		
Balance de caja		\$ 743.300,00

Descripción	Cantidad	Total
Tarjetas	101	\$ 240.775,63
Perdidos	0	
Contingencia	0	
Ajuste a Tarjeta	0	
Perdidos	0	
Impuestos		
Impuestos	101	\$ 102.524,37
Total recibo		\$ 243.300,00

CONTADORES DE CÁMBIO

Transacciones	103
Cuentas de clientes	0
Relación del sistema	1

Por la cual se decide una actuación administrativa

Como se puede observar en las anteriores imágenes de los recibos y facturas del servicio de parqueadero que presta el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL, en ningún momento informa a sus consumidores el precio del servicio ofrecido y simplemente cobra a su parecer, prueba de ello es la tarifa cobrada a Iván Felipe Rico por el servicio de parqueo de una bicicleta por un tiempo aproximado de veinticuatro (24) horas, generando un cobro de cien mil pesos (\$100.000), lo cual, en el sentir de esta autoridad, supera cualquier cálculo que un consumidor hubiese podido suponer sobre el incremento en el precio del servicio (fls. 7 y 8), situación que además de atentar contra los derechos de este usuario, podría presentarse con cualquier otro consumidor que acuda a este lugar por el servicio de parqueadero.

En consecuencia, atendiendo a las anteriores consideraciones, esta Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, concluye y reafirma que la información que ofrece el CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL-, por los medios probatorios aportados al expediente durante la etapa de averiguación preliminar y lo proporcionado por el investigado mediante oficio con radicado no. 15-036231 en la etapa probatoria (fls. 51 a 566), no es clara, veraz, verificable e idónea en relación con los precios y tarifas establecidas para el servicio de parqueadero. Adicionalmente, los mínimos legales que fijan reglas en relación con la información pública de precios, el cual, para este caso, no solo debe ser informado de manera visual, sino también, debe constar el valor en el recibo que expide el prestador del servicio de parqueadero, en principio, aparecen incumplidos. Por lo tanto, las disposiciones previstas en los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, fueron vulneradas y los cargos endilgados en la imputación fáctica número 1 respecto de la averiguación preliminar radicada con el número 15-36231 se encuentran fundadas, por tanto prosperan.

DÉCIMO OCTAVO: SANCIÓN ADMINISTRATIVA.

Encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 18, 23, 24 y 26 de la Ley 1480 de 2011, en la imputación fáctica No. 1 respecto de la averiguación preliminar radicada con el número 15-36231, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011⁸.

Para efectos de la graduación de la multa, esta Dirección deberá atender las particularidades del presente caso frente a los criterios establecidos en la norma, en relación con la citada investigada.

Se debe tener en cuenta frente al daño a los consumidores, que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible, y más bien obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución -los derechos de los consumidores-.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho conforme a los ingresos presentados por el investigado por el servicio de parqueadero mediante oficio con radicado no. 15-036231 en la etapa probatoria (fls. 51 a 566), se evidencia un beneficio económico sustancial recibido gracias a la conducta infractora durante un periodo comprendido desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de

⁸ Reglamentado por el **Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas**. "Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1º del mismo artículo".

Por la cual se decide una actuación administrativa

2014, dentro del cual presto servicios de parqueadero a 42.711 vehículos, factor que es tenido en cuenta para la tasación de la sanción.

Así las cosas, teniendo en cuenta los montos previstos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 para la imposición de sanciones pecuniarias por infracciones a las normas del Estatuto del Consumidor que va hasta por dos mil (2.000) SMLMV, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del caso objeto de estudio, le impone una multa al CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL-, identificado con Nit. 830.047.746-1, por la suma de ONCE MILLONES SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$11.065.755), equivalentes a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de la imposición de la sanción.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Dirección:

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa al CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL-, identificado con Nit. 830.047.746-1, por la suma de ONCE MILLONES SESENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CINCO PESOS M/CTE (\$11.065.755), equivalentes a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha de la imposición de la sanción, conforme a la parte motiva de la presente Resolución.

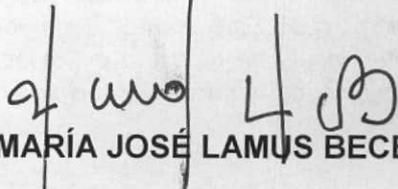
PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de esta Resolución al CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA -PROPIEDAD HORIZONTAL-, identificado con Nit. 830.047.746-1, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y, el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., **11:9 JUL 2017**

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,


MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA

Por la cual se decide una actuación administrativa

NOTIFICACIONES

Nombre:	CONJUNTO CENTRO EMPRESARIAL SANTA BARBARA
Identificación:	Nit. 830.047.746-1
Representante Legal:	MARIA DEL PILAR CASTILLO GUTIÉRREZ
Identificación:	C.C. N° 51.865.624
Dirección:	Av. Calle 113 No. 7 - 22
Ciudad:	Bogotá D.C.

MJLB/RRBN