

del Productor deberán informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el cumplimiento de esta disposición.

Los Importadores y Representantes de Productor, así como los Distribuidores y Talleres Autorizados, deberán designar a un responsable en cada local abierto al público o taller para atender las reclamaciones que presenten los consumidores respecto al trámite de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) por los bienes o servicios que expendan, y tendrán la obligación de informar a la DIAN de aquellos que se presenten sin el lleno de los requisitos, de la manera prevista en el artículo 54 de la Ley 633 de 2000.

6.2. Protección contractual. Los Importadores y Representantes de Productor, deberán verificar que dentro de las estipulaciones de los contratos y manuales de garantía, se indique a los consumidores de Bienes con Garantía Reglada el derecho a presentar ante ellos PQR's, así como los mecanismos y procedimientos existentes para el efecto, de lo cual se deberá dejar constancia. El manual de garantía deberá indicar igualmente, el término de la garantía, la forma de hacerla efectiva, incluyendo la relación de Talleres Autorizados a los que deberá recurrir para la atención de la garantía, la fecha de adquisición, nombre del adquirente e identificación del bien.

6.3. Verificación de bienes y facturas. Los Importadores, Representantes de Productor y sus Distribuidores deberán:

- Suministrar a los Talleres Autorizados copia de los formatos de las facturas o documento equivalente que utilizan.

- Suministrar un instructivo que permita al Taller Autorizado realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos legales en la factura o documento equivalente a la factura así como los documentos de importación correspondientes.

- Designar a una persona responsable de atender los requerimientos de los Talleres Autorizados y de los usuarios para la identificación directa de Bienes con Garantía Reglada importados o representados por ellos, así como de las características de las facturas que aparezcan a su nombre.

Artículo 7°. *Mecanismos de seguimiento y control.* Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en esta resolución, se deberán observar las siguientes instrucciones:

7.1. Remisión de manuales de atención al consumidor. Los Distribuidores y Talleres Autorizados, a través de los respectivos Importadores y Representantes de Productor a que se encuentren vinculados, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio copia del documento que contenga el procedimiento de atención al consumidor al que se refiere el numeral 6.1 de esta resolución, dentro de los dos meses siguientes a la entrada en vigencia de la misma.

7.2. Información sobre la infraestructura para la atención de la garantía. Los Importadores y Representantes de Productor, deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la siguiente información:

a) Dentro de los veinte (20) días siguientes a la vigencia de la presente resolución, los Importadores y Representantes de Productor, deberán enviar a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio:

- Copia de la documentación que acredita la condición de Importador o Representante de Productor en que actúa;

- Documento en el que se contengan los mecanismos de identificación de los Bienes con Garantía Reglada que importa o representa, y la descripción del mecanismo a aplicar para mantener una base de datos que le permita determinar si un bien corresponde o no a los importados o representados por él;

- Una relación de los Distribuidores y Talleres Autorizados a él vinculados, en los cuales se atenderá la garantía o se prestará el servicio posventa. Copia de esta relación se deberá enviar dentro del mismo término a la DIAN.

Parágrafo. En caso de que varíe cualquier dato de la información suministrada en estos documentos, se deberá enviar nuevo reporte actualizado dentro de los cinco (5) días siguientes a la modificación;

b) Los Distribuidores y Talleres Autorizados, deberán enviar a la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de las dos primeras semanas de cada trimestre la siguiente información:

- Relación de los casos en los que se negó la garantía por no acreditar la procedencia legal del bien, indicando la persona o establecimiento que aparezca como vendedor. Deberá remitirse igualmente copia de esta relación a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

- Relación de los casos en los que se negó la garantía por circunstancias tales como remarcación, "replaqueteo", falsificación o remanufactura del bien. En este caso además de indicar la causa de negativa de la garantía, se deberá indicar también la persona o establecimiento que aparece como vendedor.

- Relación de los casos en los que se haya negado la garantía por tratarse de bienes respecto de los cuales se venció el término de la misma, habiendo estado en poder del reclamante por un término inferior al de la garantía, en razón de "venta rotativa" del mismo, indicando quién aparece como expendedor o vendedor.

Artículo 8°. *Aviso de cumplimiento.* A partir del 1° de diciembre de 2001, el siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los Importadores y Representantes de Productor, así como de los Distribuidores y Talleres Autorizados en un sitio visible al cliente en la sala de ventas en el taller, de modo que sea legible a simple vista:

equipos de sonido, radios, neveras y lavadoras, está sujeta a la presentación de factura legalmente expedida o los documentos de importación correspondientes. Igualmente este establecimiento debe disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos".

Artículo 9°. *Sanciones.* Sin perjuicio de las infracciones de carácter fiscal y aduanero que se configuren en cada caso, la inobservancia de las instrucciones contenidas en esta resolución, además de la infracción y sanción previstas en el artículo 65 del Código Contencioso Administrativo, constituirá violación de las disposiciones de protección al consumidor y dará lugar a que se adelanten las actuaciones previstas en el Decreto 3466 de 1982 y en la Ley 446 de 1998 para ordenar la efectividad de las garantías.

Artículo 10. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial*.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 16 de noviembre de 2001.

El Director General de la Unidad Administrativa Especial, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN,

Santiago Rojas Arroyo.

La Superintendente de Industria y Comercio (E.),

Mónica Murcia Páez.

(C.F.)