

CIRCULAR EXTERNA N°. 008

16-11-2022

Para: Productores y proveedores que ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados en el territorio nacional.

Asunto: Instrucciones para garantizar el derecho a la información sobre la característica de productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados.

1. OBJETO

La presente Circular tiene por objeto instruir a sus destinatarios sobre la manera cómo deben informar al consumidor, de forma precisa y notoria, las características de los productos en condiciones especiales, en desarrollo del mandato legal contenido en el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 78, establece que la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

En ese orden, la Ley 1480 de 2011 desarrolla el mandato constitucional e incorpora al ordenamiento jurídico los distintos aspectos que permean la celebración de relaciones de consumo, siendo uno de ellos la adquisición de productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados. Estos productos son agrupados bajo el término de *“productos en condiciones especiales de mercado”* en el artículo 4 del Decreto 925 de 2013, caracterizándolos como aquellos *“(…) que presentan una o varias características particulares por las cuales puede ser catalogado por el fabricante, comercializador o importador como: usado, imperfecto, reparado, reconstruido, reformado, restaurado (refurbished), de baja calidad (subestándar), remanufacturado, repotencializado, descontinuado, recuperado, refaccionado, de segunda mano, de segundo uso, segundas, terceras, fuera de temporada u otra condición similar”*.

En ese sentido, el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011 establece que cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale esta Superintendencia para dicho propósito.

Así las cosas, en dichos casos es necesario atender a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 1 de la Ley 1480 de 2011, que establece como principio general del régimen de protección al

consumidor “*el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas*”; así como lo establecido en el numeral 1.3 del artículo 3 ibídem, donde se consagra la información como derecho del consumidor, exigiendo que aquella sea “*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*”.

Adicionalmente, la Ley 1480 de 2011 establece en sus artículos 23 al 28, normas específicas que regulan la información y las características que esta debe exhibir, así como el régimen de responsabilidad para proveedores y productores derivada de la inadecuada o insuficiente información.

Ahora bien, el tema objeto de la presente Circular venía siendo reglamentado por la Resolución 497 de 2013 “*Por la cual se expide el reglamento técnico para etiquetado de productos en circunstancias especiales señaladas en el artículo 15 de la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011*” y demás disposiciones modificatorias del **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**.

En el año 2020, la Dirección de Regulación del **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO**, en atención a sus funciones legales, realizó un Análisis de Impacto Normativo *ex post* sobre el reglamento técnico expedido mediante la Resolución 497 de 2013 y cuya vigencia fue ampliada por la Resolución 2574 de 2018.

Producto del análisis en mención, que aplica al reglamento técnico de etiquetado a productos en circunstancias especiales de mercado señaladas en el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011, se determinó que la mejor alternativa frente a esta disposición era la de ejercer la vigilancia por medio de las facultades que le otorga la Ley 1480 de 2011 a esta Superintendencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, con la expedición de la Resolución 1057 de 2020 del **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** se ordenó la derogatoria de la Resolución 497 de 2013 y demás disposiciones que la modifican, previendo una vigencia diferida a veinticuatro (24) meses a partir de su publicación, plazo estimado suficiente para que esta Superintendencia defina, de acuerdo con el mandato legal establecido en el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011, las instrucciones para la indicación en forma notoria y precisa de las condiciones especiales de mercado de los productos en cuestión, en reemplazo del reglamento técnico derogado.

Así las cosas, con el fin de identificar oportunidades de mejora para las instrucciones que se entran a desarrollar con la presente Circular, basadas en normatividad y experiencias de homólogos internacionales, se llevó a cabo un ejercicio de derecho comparado a través del cual se recibieron respuestas de nueve (9) autoridades de protección al consumidor en el mundo, siendo estas: **(i)** el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar de España; **(ii)** la Comisión Federal de Comercio (**FTC** por sus siglas en inglés) de Estados Unidos; **(iii)** el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (**MEIC**) de Costa Rica; **(iv)** la Comisión de

Competencia y Protección del Consumidor (**CCPC** por sus siglas en inglés) de Irlanda; **(v)** el Departamento de Comercio e Industria (**DTI** por sus siglas en inglés) de Filipinas; **(vi)** el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (**PROCONSUMIDOR**) de la República Dominicana; **(vii)** el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (**INDECOPI**) de Perú; **(viii)** el Ministerio de Salud de Canadá (Health Canada); y **(ix)** la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**) de México.

En atención al mencionado requerimiento, los países consultados coincidieron en que, a la luz de sus normatividades, las características de los productos en condiciones especiales —a saber, imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados, discontinuados, entre otros— deben ser manifestadas y comunicadas a los consumidores, previo a la compra del producto y de manera clara, visible y legible (en el idioma correspondiente). Asimismo, coinciden en que se informe de dichas condiciones tanto en la publicidad como en el empaque o envoltura del producto, evitando cualquier tipo de tergiversación de la información suministrada.

A su vez, se advierte que algunos países cuentan con definiciones legales (como en el caso de Perú y México), no obstante, la mayoría de los consultados se abstienen de adoptar una medida en tal sentido, aludiendo que la constante evolución de la tecnología conlleva la obsolescencia de las normas en un periodo corto de tiempo.

Consecuencia de lo anterior, y con el propósito de garantizar a los consumidores de productos en condiciones especiales de mercado el acceso a una información adecuada en los términos de la Ley 1480 de 2011 y que les permita tomar elecciones bien fundadas, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** expide el siguiente:

3. INSTRUCTIVO

Adiciónese el numeral 2.1.2.7 al Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, el cual quedará así:

“2.1.2.7 Deber de información

En desarrollo de lo prescrito por el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011, cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados, discontinuados se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria y, para ello, cumplir como mínimo con los siguientes requisitos generales:

- a. Se debe informar la circunstancia del producto tanto en los establecimientos físicos como a través de los medios que utilizan métodos no tradicionales o a distancia para la comercialización de estos.*
- b. La información frente a la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado o discontinuado del producto debe ser clara,*

veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y en castellano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

- c. *Tanto en el comercio físico como en el comercio electrónico, la información frente a la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado o discontinuado, deberá mostrarse de forma contigua al nombre o al precio del producto, garantizando su notoriedad, legibilidad, visibilidad y fácil acceso por parte del consumidor antes de tomar la decisión de consumo.*

Por ejemplo: "TV 50" Pulgadas 4K-UHD LED Plano Smart TV (Reparado), TV remanufacturado 50" Pulgadas 4K-UHD LED Plano Smart TV, TV 50" Pulgadas 4K-UHD LED Plano Smart TV – Producto reparado."

- d. *Cuando un producto sea objeto de reparación por causas distintas a la garantía legal, deberá informarse al consumidor si el (los) repuesto (s) o parte (s) utilizado (s) tiene (n) la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado, discontinuado, circunstancias que deberán ser aceptadas por el consumidor."*

4. RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de lo establecido en esta Circular dará lugar a las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 y en las demás disposiciones legales aplicables, o en las que las adicionen, modifiquen o substituyan.

5. VIGENCIA

La presente Circular entrará a regir a partir del mes siguiente a su publicación en el Diario Oficial.



JUAN CAMILO DURÁN TÉLLEZ
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO (E)