

Bogotá D.C.,

10

Señor

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-157711- -00001-0000	Fecha: 2016-07-26 16:24:57
DEP: 10 OFICINA JURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 16-157711- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

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 por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación en el cual se señala:

"Estimados Señores SIC: He encontrado en su página web este link (adjunto igualmente pantallazo):

<http://www.sic.gov.co/drupal/ante-un-retiro-de-productos-del-mercado-automotriz>.

"Dicho link habla sobre las "campañas de seguridad" que deben hacerse cuando productos vendidos tienen algún defecto, y esto con lleva a solicitar el reemplazo del producto o su subsanación de ser posible.

"En todo caso, quisiera saber cuál es la circular o norma que regula el procedimiento para el vendedor para iniciar una campaña de seguridad, es decir, cuál es la regulación que obliga al vendedor de un producto defectuoso a iniciar una campaña de seguridad y cuáles son los pasos a seguir."

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".

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, entre ellas lo que cubre una garantía, la manera de reclamarla, así como la información que debe suministrarse a los consumidores, en los siguientes términos:

3. 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.
- 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. 56 de la Ley 1480 de 2011.

4. DECRETO 679 DE 2016

Para comenzar, debemos poner de presente que el Decreto 679 de 2016 "Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011" tiene como objeto "establecer el procedimiento que debe cumplir cualquiera de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que tenga conocimiento de la existencia de un bien defectuoso; y que por esta condición haya producido o pueda producir un adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de personas, como señalar las medidas correctivas que deberá tomar, sin perjuicio de aquellas pueda adoptar otras autoridades competentes, con la finalidad de garantizar la seguridad a la población ante la posible ocurrencia de los riesgos descritos".

A continuación establece la manera como se determinan las formas mediante las cuales se entiende que un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización tiene conocimiento de la existencia de un producto defectuoso.

Igualmente, en el artículo 2.2.2.52.3 señala la obligación de informar a esta Superintendencia, por parte de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización, cuando conozcan de la existencia de un producto defectuoso que haya ocasionado o pueda ocasionar un evento adverso de los que trata ese capítulo. Esta información deberá efectuarse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su conocimiento y la norma determina el contenido que debe tener esta información.

En el artículo 2.2.2.52.4 señala las medidas inmediatas de prevención del evento adverso que deberá tomar tanto el productor o importador, como el distribuidor y comercializador.

Precisa, en los artículos 2.2.2.52.5 y 2.2.2.52.6 las medidas inmediatas de prevención para productos no despachados o comercializados como de los productos despachados o comercializados.

Por último; dispone que la norma entrará en vigencia hasta seis meses después de su publicación en el diario oficial, la cual fue realizada 27 de abril de 2016.

5. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y MECANISMO DE SEGURIDAD EN EL SECTOR AUTOMOTRIZ



De acuerdo con lo previsto 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 contenidos en la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 4886 de 2011 y el Código General del Proceso (Art. 24).

La Superintendencia de Industria y Comercio, en desarrollo de sus funciones, ha impartido instrucciones en lo referente a los mecanismos de seguridad en el sector automotor, por medio de la Circular Externa No. 17 del 19 de julio de 2011, incorporada a la Circular Única, estableciendo:

"1.2.2.3.3 Mecanismo de seguridad*

"Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor del sector automotor, motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar de manera inmediata al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, cuando se tengan indicios serios de que una falla en un sistema o subensamble, o un defecto en una parte o pieza de un vehículo pueda atentar contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores, inclusive cuando los responsables de esta obligación conozcan de fallas que les hayan sido reportadas en el extranjero, de vehículos de marcas, líneas y modelos similares, a los que comercializan en Colombia, independientemente de sus referencias.

"Simultáneamente, deberán informar el procedimiento y el plazo estimado en el cual se llevará a cabo la campaña de los vehículos puestos en circulación dentro del territorio nacional, o las razones por las cuales no aplica la campaña en el territorio colombiano..."

Las reglas que deben seguir los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor de vehículos, donde se contempla deberán llenar varios formularios establecidos para el efecto los cuales conforman el formato "Remisión Campaña de Seguridad Vehículos". En los mismos se debe incluir la especificación de la falla, línea y modelo del vehículo involucrado, número de unidades en circulación, cronograma de aplicación, entre otros.

Igualmente, se regula que "los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor deberán disponer de un procedimiento institucional debidamente documentado que garantice que la información reportada por éstos al



correo electrónico de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del "Responsable institucional", cuenta con la aprobación del representante legal o está firmada electrónicamente por éste".

Para efectos de la publicidad que debe dársele a las campañas, la Circular Externa No. 17 del 19 de julio de 2011 dispone que la información que se reporte a la Superintendencia se deberá publicar en el sitio web del productor o fabricante, ensamblador, importador y representante del productor respectivo, del sector automotor, al momento en que se inicie la campaña. En consecuencia, la información acerca de estas campañas puede ser consultada en cada una de las páginas web de quienes las adelantan.

La misma circular señala que la obligación de adelantar las campañas se establece para cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo de por lo menos el cuatro por ciento (4%) de los vehículos de la misma serie y modelo en circulación, sin importar si el defecto atenta o no contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores.

Las reglas para el adelantamiento de las campañas tenemos que la circular ha dispuesto que "los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor deberán informar a esta Superintendencia dentro de los primeros 8 días de cada trimestre el avance de la Campaña de Seguridad adoptada". Para el efecto se han dispuesto formatos que se encuentran disponibles en la página web de esta Superintendencia. De todas formas es importante tener en cuenta que en cualquier momento la Superintendencia pueda exigir la presentación de informes con mayor periodicidad en casos particulares. La obligación se mantendrá hasta el cierre de la campaña.

Dispone la circular que el cierre de las campañas solo podrá efectuarse cuando se alcance la revisión de un mínimo del 80% de los vehículos involucrados, siempre que se demuestre que se hizo lo posible para contactar a los consumidores que pudieran verse afectados.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá emitir todas las órdenes que considere necesarias, a cargo de los responsables para lograr un avance significativo en la Campaña, si después de tres (3) meses de iniciada la Campaña de Seguridad, los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor no cuenten con una cobertura mínima del cuarenta y cinco por ciento (45%) del total de las unidades afectadas atendidas, o del 80% en el primer año.

6. CONSIDERACIONES 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 lo siguiente:

Para comenzar, lo establecido en el Decreto 679 de 2016 regula la situación de cualquier producto que pueda potencialmente atentar contra la seguridad de los consumidores y, de otro lado, las instrucciones impartidas por esta Superintendencia tiene como objeto instruir sobre el mecanismo de seguridad que deben seguirse por aquellos que hacen parte del sector automotor en relación con sus productos.

En relación con su consulta tenga en cuenta que las obligaciones establecidas en el Decreto 679 de 2016, así como las contenidas en la Circular Única deberán observarse en relación con las campañas que deben adelantarse cuando se trate de un producto que encaje dentro de los supuestos explicados.

Por último, tenga en cuenta que Decreto 679 de 2016 entrará a regir seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial, lo cual ocurrirá hasta el 27 de octubre de 2016, pues fue publicado en el Diario Oficial No. 49857 del 27 de abril de 2016, por tanto, lo aquí expuesto en relación con la Circular Única de la Entidad puede ser modificado, en la medida en que la Superintendencia, en ejercicio de sus facultades legales, puede impartir nuevas instrucciones sobre el tema, en tanto entra en vigencia el pluricitado decreto.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/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



Aprobo: Rocío Soacha

