

005 23 FEB. 2011

CIRULAR EXTERNA No 005 23 FEB. 2011

Para: LOS GRANDES ALMACENES

Asunto: Adicionar un numeral 2.11 al Capítulo Segundo, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Formular un procedimiento que permita a los consumidores ejercer de manera adecuada y oportuna su derecho a reclamar en el momento y sitio donde ocurran hechos que motiven una inconformidad en un gran almacén.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones y quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades del caso, e impartir instrucciones a sus destinatarios, sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Conforme con lo establecido en el artículo 14 del decreto 3466 de 1982, toda información que se suministre al consumidor acerca de los componentes, los usos, los precios, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad, entre otros aspectos, de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente.

Los productores y proveedores son responsables de la observancia de las disposiciones en materia de protección al consumidor y los consumidores por su parte, tienen derecho a presentar peticiones, quejas y reclamos cuando consideren que se ha vulnerado un derecho.

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario impartir instrucciones de manera que los consumidores cuenten con la información y medios necesarios para que puedan ejercer de manera adecuada y oportuna su derecho a reclamar en el

1005 23 FEB. 2011

momento y sitio donde ocurran hechos que motiven una inconformidad en un gran almacén.

3. INSTRUCTIVO

Adicionar el numeral 2.11 al Capítulo Segundo, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

"2.11 Procedimiento de PQR en los grandes almacenes

2.11.1 Definición de gran almacén: Todo establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, tales como almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados.

La anterior definición reemplaza la señalada en el numeral 2.3.2.1, literal c), del presente título.

El gran almacén deberá adoptar un procedimiento al interior de cada uno de los puntos de venta atendiendo lo siguiente:

2.11.1.1 Disponibilidad de un formulario.

El formulario deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre del gran almacén
- b) Punto de venta donde sucedieron los hechos
- c) Fecha y hora
- d) Nombre completo del consumidor
- e) Documento de identificación
- f) Dirección, teléfono, email.
- g) Ciudad
- h) Espacio para que el consumidor consigne su denuncia o reclamo; con una indicación de que en este espacio el interesado debe describir los hechos sucedidos en el punto de venta.
- i) Firma e identificación del consumidor
- j) Nombre, firma e identificación de la persona que atiende la denuncia o el reclamo en el punto de venta (que es la persona designada como responsable local de cumplimiento)



005 23 FEB. 2011



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

El formulario se deberá poner a disposición del consumidor en el punto de pago o en el de atención al cliente durante todo el tiempo en que el almacén esté abierto al público y deberá incluir la siguiente leyenda:

"Señor consumidor, relate los motivos de su reclamo y solicite copia de este formulario debidamente firmado por el "responsable local del cumplimiento.

¡RECUERDE! En caso de tener que presentar un reclamo ante las entidades competentes (Superintendencia de Industria y Comercio o alcaldías), es recomendable que anexe fotocopia del presente formulario, ya que los hechos allí consignados pueden servirle como fundamento para su denuncia."

2.11.1.2 Designación responsable de cumplimiento

Los grandes almacenes deberán designar un responsable de las PQRs por establecimiento, quien deberá firmar el formulario en el cual el consumidor consigne los hechos motivo de inconformidad. El cargo del responsable que para estos efectos se haya elegido, se informará en el texto del aviso. Se debe garantizar que durante todo el tiempo en que esté abierto el establecimiento al público, haya un responsable para la recepción de las quejas y la entrega de la correspondiente copia al consumidor.

2.11.1.3 Aviso

El siguiente aviso debe publicarse en cada establecimiento abierto al público, en un lugar visible, en los puntos de pago y en el área de atención al cliente. Los números telefónicos de contacto de esta Superintendencia deben permanecer actualizados.

AVISO DE CUMPLIMIENTO

"Señor consumidor: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable (*nombre del cargo*), consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha y hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron directamente el reclamo y pida una copia firmada por el responsable del almacén para la recepción de la PQR.

En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea

3

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 2, 5 y 10
Sede CAN: Tr. 40A No. 38-50 PBX: 3 82 08 40
Fax: 281 31 25. Línea 9800-910 165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

de atención al cliente _____ (línea del almacén) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 6513240, al correo electrónico: info@sic.gov.co o en la página web www.sic.gov.co".

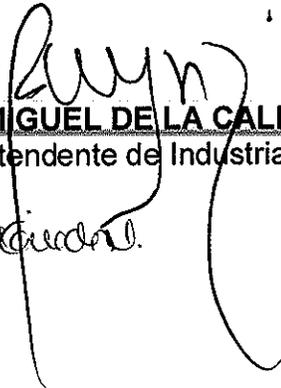
2.11.2 Mecanismo de seguimiento

Los representantes legales de los Grandes Almacenes deberán remitir a la SIC dentro de los 30 días siguientes a la fecha de publicación de la circular mediante la cual se imparten las presentes instrucciones, el formato de formulario y el documento contentivo de las instrucciones impartidas al interior de la organización para cumplir con el mecanismo de PQR's.

4. VIGENCIA

La presente circular entrará en vigor pasados treinta días (30) días calendario contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,



JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Handwritten signature