

CIRCULAR EXTERNA N° 017 19 JUL. 2011

Para: PRODUCTORES O FABRICANTES, ENSAMBLADORES, IMPORTADORES Y REPRESENTANTES DE PRODUCTOR DEL SECTOR AUTOMOTOR, MOTOCICLETAS, MOTONETAS Y MOTOCARROS.

Asunto: Modificación del numeral 1.2.2.3.3. - Mecanismo de Seguridad -, Capítulo Primero, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

1. OBJETO

Impartir instrucciones a los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor del sector automotor, motocicletas, motonetas y motocarros, con el propósito de definir el procedimiento y contenido mínimo de información que debe tener el reporte relacionado con el "Mecanismo de Seguridad" previsto en la Circular Única y su publicación en los sitios web de la empresa correspondiente.

2. FUNDAMENTO LEGAL

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

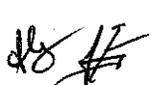
Los numerales 14 y 37 del artículo 1 del Decreto 3523 de 2009, modificado por el Decreto 1687 de 2010, atribuyen a la Superintendencia de Industria y Comercio las funciones de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, así como instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse tales normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

3. INSTRUCTIVO

3.1 Modificar el numeral 1.2.2.3.3, Capítulo Primero, Título II de la Circular Única, el cual quedará así:

"1.2.2.3.3 Mecanismo de seguridad

Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de 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. Para tales efectos, deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

- a) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor de vehículos deberán diligenciar y remitir vía electrónica en formato Excel, al correo automotor@sic.gov.co, según corresponda, los formatos 3ID-V, ó 3ID-VCRC, 3DIV-C Y 3CRO-C los cuales conforman el formato "Remisión Campaña de Seguridad Vehículos", contenido en el Anexo No. 1.6 de la presente Circular.

El formato "Remisión Campaña de Seguridad Vehículos" tiene por objeto fijar el mínimo de información que debe contener el reporte de la Campaña de Seguridad, en el cual se debe especificar la falla, línea y modelo del vehículo involucrado, número de unidades en circulación, cronograma de aplicación, entre otros.

- b) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de 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.
- c) Se reportará únicamente el formato 3ID-V cuando la campaña de recambio no aplique en Colombia, explicando las razones por las cuales no se hace efectiva.
- d) La información reportada al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología se deberá publicar en el sitio web del productor o fabricante, ensamblador, importador y representante de productor respectivo, al momento en que se inicie la campaña.

Las reglas señaladas en los literales a, b, y d también se aplicarán 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, así el defecto no atente contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores

- e) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán informar a esta Superintendencia dentro de los primeros 8 días de cada trimestre el avance de la(s) Campaña(s) de Seguridad adoptada(s), en los formatos relacionados en el literal a) del presente numeral, sin perjuicio de que la Superintendencia pueda exigir la presentación de informes con mayor periodicidad en casos particulares. Esta obligación se mantendrá hasta el cierre de la(s) campaña(s), la(s) cual(es) sólo podrá(n) ser cerrada(s) 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.



017 19 JUL 2011

que se demuestre que se hizo lo posible para contactar a los consumidores que pudieran verse afectados.

En todo caso, la información relacionada con la(s) Campaña(s) de Seguridad, adelantada(s) por cada productor, fabricante, ensamblador, importador y representante de productor, podrá ser divulgada en la página web de esta Superintendencia conforme a la información remitida por éstos.

- f) En el evento en que después de tres (3) meses de iniciada la Campaña de Seguridad, los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de 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, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá emitir todas las órdenes que considere necesarias, a cargo del (los) responsable(s), para lograr un avance significativo en la Campaña.

3.2 Adoptar el formato "Remisión Campaña de Seguridad Vehículos", contenido como Anexo N° 1 de la presente Circular, como Anexo No. 1.6 del literal a) del numeral 1.2.2.3.3 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única.

4. VIGENCIA

La presente Circular entrará en vigencia a los treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,


JOSE MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Andrés García
Revisó: Alejandro Giraldo
María C. Caviedes
Aprobó: Alejandro Giraldo

RESULTADOS CAMPAÑA

	RESULTADOS CAMPAÑA															
Si la anterior pregunta fue positiva, informe o registre el anexo del informe detallado	Anexe el procedimiento de intervención - describa las acciones que involucran a la red de distribución que ejecutará los correctivos y el tiempo en que se realizarán.		Ciudad de venta		N° Vehículos involucrados vendidos		Mes de:		Mes de:		Mes de:		Mes de:		TOTALES	
							Vehículos atendidos	Porcentaje atendido								

- 017 19 JUL 2011

Formato 3DIV-C
 EMPRESA:
 REFERENCIA
 CAMPAÑA:

DIVULGACIÓN DE LA CAMPAÑA

Especifique los medios de publicidad utilizados para comunicar la campaña detallando lo siguiente por cada uno de ellos de acuerdo a lo que aplique.

Fecha(s) de publicación / emisión	Folleto	Volantes	Vallas	Pasacalles	Avisos en punto de venta	Página WEB.	Radio	Prensa	Televisión	Otro (especificar)	Porcentaje Cumplimiento
Cubrimiento (ciudades)											
Nombre del medio (prensa, emisora radio, canal TV, etc)											
Tiempo de permanencia/ al aire											
Tamaño, si aplica.											
Ubicación (en almacén, sección prensa, programa radio o tv, zona ciudad etc)											
Hora emisión											
Número											

017

19 JUL. 2011

Formato 3CRO-C

EMPRESA:

REFERENCIA CAMPAÑA:

CRONOGRAMA DESARROLLO DE LA CAMPAÑA

El cronograma debe contemplar como mínimo las siguientes acciones, sin perjuicio de incluir acciones adicionales.

	Fecha de inicio Año/Mes/día	Fecha de finalización Año/Mes/día	Fecha de reporte Año/Mes/día	Porcentaje Cumplimiento
Recepción, traducción y/o preparación boletín técnico para los talleres.				
Verificación disponibilidad de herramientas especializadas				
Verificación disponibilidad repuestos				
Recepción y distribución repuestos a talleres				
Recepción y distribución herramientas especializadas				
Anuncio oficial campaña a talleres y concesionarios				
Capacitación personal administrativo				
Elaboración comunicación clientes y WEB				
Elaboración comunicación prensa				
Capacitación campaña Call Center				
Comunicación campaña a clientes telefónicamente				
Comunicación campaña a clientes por correo				
Comunicación campaña a clientes por correo electrónico				
Difusión campaña por medios de comunicación				
Seguimientos				
Fin campaña				