

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-160711- -00001-0000	Fecha: 2015-08-26 16:08:29
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor
JULIAN DAVID HERNANDEZ
hernandezjulian81@hotmail.com

Asunto: Radicación: 15-160711- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto.

1. Objeto de la consulta

Manifiesta en su escrito lo siguiente: “tengo un problema con (...) compre a través (sic) de Internet un celular a dicha entidad, me dijeron que en 12 días hábiles me llegaba el celular al punto de entrega donde yo pedí que llegará, pero a la (sic) fecha no me han enviado un mensaje de correo electrónico donde diga que ya me llegó el celular, lo único que me han enviado al correo es la factura, he llamado a la línea de atención y lo único que me dicen es que me toca esperar, y he enviado 3 cartas por correo electrónico y nadie me responde, me acerque al almacén (...) y me dijeron que ellos no se hacen responsable por esto ya que es otra entidad independiente al (...) Por favor les solicito es que me ayuden a que esta entidad me responda ya que ya voy a pagar la primera cuota de un celular que no tengo”

Nos permitimos suministrarle información relevante en relación con los interrogantes de su comunicación, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio al respecto. Lo anterior, teniendo en cuenta que mediante un concepto esta Oficina Asesora Jurídica no puede resolver situaciones particulares de los peticionarios.

2. Ventas a distancia

Para mayor claridad en la aplicación del Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) el artículo 5 señala las siguientes definiciones

“5. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza

para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

(...)

16. Ventas a distancia. Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.”

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.37.6., de Decreto 1074 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo", define ventas a distancia en los siguientes términos:

“Ventas a distancia. De acuerdo con lo establecido en el numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.”

Vista la definición contenida en la Ley 1480 y precisada por el Decreto 1074 de 2015, tenemos que se establecen las condiciones para que una venta sea considerada a distancia.

La primera de ellas es que el consumidor no tenga contacto directo con el producto y, la segunda, que la venta se realice empleando un medio o técnica de comunicación a distancia.

Ahora bien, el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 señala los siguientes deberes para los productores o proveedores que ofrecen bienes y servicios a distancia así:

“DEBERES ESPECIALES DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR. El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.

(...)”

Ahora bien, el artículo 2.2.2.37.8. del Decreto 1074 de 2015 señala la información mínima que debe suministrarse al consumidor de los bienes y servicios ofrecidos a través de ventas a distancia, entre ella, la siguiente:

“Información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no

tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

1. Su identidad e información de contacto;
2. Características esenciales del producto;
3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011;
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda;
- (...)
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio;
7. La disponibilidad del producto;
8. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda;
9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011;
10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011;
- (...)"

Por su parte, El artículo 2.2.2.37.9. del precitado decreto señala el contenido mínimo de los contratos de ventas a distancia, entre ellos, lo siguiente:

“Contenido mínimo de los contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

- (...)
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda;
- (...)
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio;
7. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. Salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien o iniciar la prestación del servicio a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la

celebración del contrato;

8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retracto y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011;

9. La identificación e información de contacto del prestador de los servicios postventa, así como la forma de acceder a dichos servicios;

(...)"

En consecuencia, el productor o proveedor de bienes ofrecidos a través de la modalidad de ventas a distancia, tiene la obligación de informar al consumidor e incluir dentro de las condiciones contractuales las modalidades de entrega y la fecha de entrega del producto, salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la celebración del contrato.

3. Garantía de bienes

La garantía se define en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

“Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas (...).”

Por su parte, el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 dispone lo siguiente:

"ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

(...)

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

(...)"

En relación con esta obligación, los autores Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, en su libro “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor”, Legis, Primera Edición, 2012, página 51, expresan:

“(...) la nueva ley hizo total claridad del derecho que le asiste al consumidor de reclamar la entrega, no solo material sino también jurídica cuando ella depende de un registro, de los bienes y servicios que adquiere. Además, la nueva ley agrega el concepto de oportunidad: si el expendedor se comprometió a entregar el bien o servicio en un momento dado y éste no cumple, el consumidor tiene todo el derecho de pedir la

devolución del dinero pagado y rescindir el contrato, además de la posibilidad de reclamar los posibles perjuicios causados.”

Tenemos entonces que, el consumidor tiene el derecho a exigir la entrega de los bienes y servicios que adquiere tanto material como jurídicamente, en este último caso cuando el bien está sometido a registro. Además, la entrega debe ser oportuna, pues de no serlo, el productor, proveedor y/o expendedor estará obligado a hacer efectiva la garantía y el consumidor podrá exigir los posibles perjuicios causados.

4. Reversión del pago

La reversión de pagos está consagrada en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

“Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

PARÁGRAFO 1o. Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

PARÁGRAFO 2o. El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.”

En consecuencia, en el evento que se realice la venta de bienes mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico los participantes del proceso de pago (los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros) deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando el producto adquirido no sea recibido, para lo cual el consumidor debe dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en debió haber recibido el producto, presentar una queja ante el proveedor y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago.

Frente al tema, María Lorena Flórez Rojas en su artículo “La reversión del pago dentro del contexto del comercio electrónico y sus implicaciones prácticas en el régimen jurídico colombiano”, publicado por la Universidad de los Andes, Facultad de Derecho en la Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías, No. 10, Julio - Diciembre de 2013, señaló:

“En el proceso de reversión del pago interactúan el proveedor o productor, el emisor del instrumento de pago y el consumidor. De ello se desprende que el emisor del instrumento de pago se encuentra vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, y que esta entidad será también competente para tramitar lo relacionado con la protección al consumidor financiero. Debido a esta competencia, dicha entidad dispone que los establecimientos de crédito tienen la obligación de brindar “productos y servicios con estándares de seguridad y calidad de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas”.¹⁰⁰ Por ello, en la Circular Externa 022 de 2010101 determinó los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para realizar operaciones a través de internet, y estableció una serie de medidas encaminadas a fortalecer la seguridad y la calidad en el manejo de la información de los clientes y usuarios de las entidades vigiladas, bien sea que acudan a cualquiera de los instrumentos para la realización de operaciones (tarjetas débito, crédito, dispositivos móviles y órdenes electrónicas para la transferencia de fondos) o a los canales de distribución de servicios financieros (oficinas, cajeros automáticos, receptores de cheques, receptores de dinero en efectivo, pos, sistemas de audio respuesta —ivr—,

centros de atención telefónica —Call Center, Contac Center—sistemas de acceso remoto para clientes ras, internet y dispositivos móviles), a través de los cuales estas prestan sus servicios.

“(100) Literal a) del artículo 5º de la Ley 1328 de 2009.

“(101) El documento completo de la Circular Externa 002 de 2010 se puede consultar en: <http://www.superfinanciera.gov.co/> siguiendo el enlace Normas/Normativa/Circulares externas/022/anexos. Consultada el 3 de mayo de 2013.”

El proceso de reversión está encaminado a la devolver la transacción a un estado tal como si no hubiera ocurrido, puesto que eliminaría, la operación realizada por el consumidor, el proveedor y la entidad financiera. En la reversión vuelven a participar todos nuevamente.

5. Facultades jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

Por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

“Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.

b). Violación a las normas relativas a la competencia desleal (...).”.

En relación con la acción jurisdiccional, establece el numeral 3º del artículo 56, corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012:

“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

(...)

1. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos

del consumidor”.

En consecuencia, el consumidor puede iniciar la acción de protección al consumidor con el fin de que se protejan sus derechos por la presunta violación directa de las normas, o para lograr que se haga efectiva la garantía.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (Numeral 1 artículo 58 Ley 1480 de 2011).
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 smmlv (\$25.774.000 pesos para el año 2015) no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso)
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, www.sic.gov.co.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Carolina García
Revisó: William Burgos
Al contestar favor indicar el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 Pisos 1, 3, 5, 7 y 10
Call Center(571) 592 04 00. Línea gratuita Nacional 01800-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: contactenos@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

Aprobó: William Burgos