

Bogotá D.C.,

10

Señor

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-225732--00002-0000	Fecha: 2016-10-25 08:44:43
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 16-225732- -00002-0000  
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 en el asunto de la referencia en la cual, en relación con el alcance del numeral 3 del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, expresa:

"1. Es la tarjeta entregada en los parqueaderos comprobante suficiente de lo establecido en el numeral 3 del artículo 18 de la ley 1480 de 2011? Lo anterior, teniendo en consideración la facultad de utilizar cualquier medio tecnológico.

"2. ¿Cuál es el trámite que se puede seguir cuando se presente un caso como el señalado anteriormente y cómo se lograría imputar el daño al parqueadero?

"3. ¿Los registros del vehículo consignados en las tarjetas entregadas por los parqueaderos pueden ser consultados por el usuario? .

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, como sigue:

### 3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

### 4. 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. 145 de la Ley 446 de 1998.

## 5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN

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: (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.

### 5.1. Normas aplicables

El artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, en relación con la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN.** Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

“1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

“Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor





lo entregó en buen estado.

"2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

"3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

En concordancia con lo anterior, el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, contiene reglas específicas para los contratos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, en los siguientes términos:

"a) Toda persona o establecimiento que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrolla la actividad (reparación de vehículos en talleres, reparación de electrodomésticos, parqueaderos, servicio de lavandería, entre otros), debe expedir un recibo donde conste, además de las obligaciones establecidas en el artículo 39 del decreto 3466 de 1982, como mínimo, lo siguiente:

- "- Nombre o razón social del prestador del servicio;
- "- Dirección y teléfono del establecimiento;
- "- Nombre e identificación del usuario;
- "- Dirección y teléfono del usuario;
- "- Número de recibo;
- "- Fecha y hora de la recepción;
- "- Identificación del bien;
- "- Indicación expresa de los defectos o averíos del bien y sus accesorios
- "- Clase de servicio;
- "- Plazo para la prestación del servicio;
- "- Valor del servicio, así como las sumas que se abonan como parte del precio; y
- "- Término de caducidad."

"b) En caso de no existir anotación expresa en cuanto a los defectos o averíos del bien y sus accesorios, se entenderá que éste ingresó o fue entregado en perfectas condiciones y con todos los elementos inherentes a él.





“c) La persona obligada a la prestación del servicio, asume la custodia del bien en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios si los hubiere.

“d) En caso que el bien objeto de la prestación sufra pérdida, variación o algún deterioro por causas diferentes al caso fortuito o fuerza mayor debidamente probados, deberá subsanarse el daño, cambiando el bien por otro de igual calidad y valor o pagando el valor acordado por las partes o, en su defecto, el que fije la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.2. Empleo de medios electrónicos

Como puede verse, el artículo 18, arriba transcrito, considera viable el empleo de medios electrónicos, por lo tanto, tenemos que no sería necesario que el contrato de depósito deba constar por escrito.

Para responder sus interrogantes, tenemos que considerar que la Ley 527 de 1999, “por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”, define a los mensajes de datos de la siguiente manera:

“Artículo 2º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

“a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax;”

De la misma manera, la citada Ley, al referirse a cualquier tipo de información que deba constar por escrito, como lo sería el recibo de que trata el numeral 3 del artículo 18 transcrito, tenemos que establece:

“Artículo 6º. Escrito. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.

“Lo dispuesto en este artículo se aplicará tanto si el requisito establecido en cualquier norma constituye una obligación, como si las normas prevén consecuencias en el caso de que la información no conste por escrito.”

En consecuencia, acorde con lo visto y teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 6º de la ley 527 de 1999, la información que debe ser relacionada en el recibo mencionado,





puede suministrarse a través de cualquier medio, incluyendo medios magnéticos, como lo son las tarjetas electrónicas.

#### 6. CONSIDERACIONES FINALES 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.

Acorde con lo establecido por la ley, particularmente por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, corresponde a esta Superintendencia la protección de los consumidores. Entre las materias objeto de protección están los temas referidos a la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.

En tal sentido, acorde con lo expuesto, tenemos que la normativa aplicable frente a la información que debe contener el recibo que debe ser expedido al prestar el servicio de parqueadero está comprendida en la Ley 1480 de 2011, particularmente, el artículo 18, así como en los instrucciones impartidas por esta Superintendencia en la Circular Única, Título II, capítulo 2.

El citado artículo 18 establece que tratándose de la prestación del servicio de parqueadero, independiente de si la prestación la efectúa una persona natural o jurídica, deberá expedirse un recibo donde estará incluida la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste.

La misma normativa establece que para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación.

Así mismo, en consideración a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, refuerza el hecho de que la información referida podrá entregarse a través de la utilización de medios electrónicos, recalcando que cuando se empleen estos medios, deberá garantizarse que la información que la ley y esta Superintendencia han señalado esté contenida y sea verificable.

Conforme a lo expuesto, para poder determinar si una tarjeta entregada en los parqueaderos como comprobante es suficiente para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 18 de la ley 1480 de 2011 se precisa de un proceso que se adelante al respecto por la autoridad competente, es este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio.





El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-.

En caso de requerirse por la autoridad, se deberán mostrar como prueba los registros del vehículo consignados en las tarjetas entregadas por los parqueaderos.

Quien considere que ha existido violación de las normas reseñadas (Ley 1480 de 2011) podrá poner queja conforme a lo explicado, aportando las pruebas que pretenda hacer valer. En caso de comprobarse la violación se impondrán las sanciones establecidas en el artículo 61 de la citada Ley 1480 de 2011.

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  
Aprobó: Rocío Soacha

