

CIRCULAR EXTERNA No.

Bogotá D.C.,

Para: TODOS LOS USUARIOS, SEAN PERSONAS NATURALES Y JURÍDICAS, DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Asunto: Modificación del Capítulo Cuarto, Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

1. OBJETO

Modificar el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de actualizarlo acorde con la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011, nuevo Estatuto del Consumidor, la cual entró en vigencia a partir del 12 de abril de 2012.

2. FUNDAMENTO LEGAL

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

Que el 12 de abril de 2012, entró en vigencia la Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”*, la cual se fundamenta en principios cuyos objetivos principales son, de conformidad con lo establecido en el artículo 1º, de la misma disposición, *“(…) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (…)*”. Y, destaca que el régimen jurídico le es aplicable a las relaciones de consumo y a la responsabilidad generada en cabeza tanto de los productores como proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía Colombiana.

La citada ley establece, en virtud de lo dispuesto en el artículo 2º del citado Estatuto, que el objetivo de sus normas es regular *“los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”*, por lo que serán aplicables *“(…) en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley. (…)*”.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

De conformidad con los numerales 22, y 61 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, le corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad, así como impartir instrucciones en materia de protección al consumidor y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

En cumplimiento de las disposiciones precitadas y, en especial, las contenidas en el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011-, se hace necesario actualizar el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de adecuar las instrucciones en ella contenidos a los nuevos cambios normativos.

3. INSTRUCCIÓN

3.1. Modificar el Capítulo Cuarto del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual quedará así:

CAPÍTULO CUARTO PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN

4.1. Definiciones

Sin perjuicio de la existencia de otras modalidades de prestación de servicios que supongan la entrega de un bien, para efectos de lo previsto en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

4.1.1. Servicio de parqueadero.

El servicio de parqueadero es el ofrecido por una persona natural o jurídica que cuenta con un espacio en una construcción, local o predio donde se permite el estacionamiento de vehículo automotor, sobre el que recae el deber de recepción, vigilancia, depósito, custodia, conservación y devolución del bien, así como, de la integridad de los elementos que lo componen, sus equipos, anexos o complementarios si los tuviere durante el tiempo de ocupación, que puede ser gratuito o a cambio de un precio determinado en función del tiempo de prestación del servicio.

4.1.2. Servicio de lavandería.

El servicio de lavandería es el prestado por una persona natural o jurídica que recibe una prenda de vestir, juego de sábanas, colchas, edredones, alfombras, mantas, cortinas, cobijas, o similares para realizar la limpieza, tintura, entre otros servicios, frente a los cuales recae el deber de custodia y conservación de la

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

integridad de los elementos que lo componen, sus anexos o complementarios si los tuviere durante el tiempo que dure dicha labor, a cambio de un precio determinado en función del servicio requerido.

4.1.3. Servicio de reparación y mantenimiento de electrodomésticos.

El servicio de reparación y mantenimiento de electrodomésticos es el ofrecido por una persona natural o jurídica que recibe un electrodoméstico para arreglar las fallas en su funcionamiento y está dirigido a proveer y asegurar el desempeño normal, la eficiencia y la buena apariencia, a cambio de un precio determinado.

4.1.4. Servicio de reparación, mantenimiento y lavadero de vehículos automotores.

Se entiende por servicio de reparación, mantenimiento y lavadero de vehículos automotores el ofrecido por una persona natural o jurídica que recibe un vehículo automotor para realizar sobre éste acciones oportunas, continuas y permanentes dirigidas a arreglar las fallas en el desempeño con el fin de proveer y asegurar el funcionamiento normal, la idoneidad y la buena apariencia, a cambio de un precio determinado.

4.1.5. Servicio de venta de vehículos automotores.

Entiéndase por este servicio de venta de vehículos automotores el ofrecido por una persona natural o jurídica que recibe un vehículo automotor para comercializarlo a cambio de una comisión sobre la venta o un precio previamente establecido.

4.2. Reglas generales aplicables

a) Toda persona natural o jurídica que preste servicios que impliquen la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará la prestación de un servicio debe expedir un recibo donde conste como mínimo, lo siguiente:

- Nombre o razón social del prestador del servicio;
- Dirección y teléfono del establecimiento de comercio;
- Nombre e identificación del propietario del bien o de quien hace la entrega; -
- Dirección y teléfono del consumidor;
- Número de recibo;
- Fecha y hora de la recepción;
- Identificación del bien;
- Clase de servicio;
- Garantía que se otorga
- Indicación expresa de los defectos o averías del bien y sus anexos o complementarios si existen.

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

- Sumas que se abonan como parte del precio;
- Valor del servicio y fecha de la devolución del bien si es posible determinarlos en ese momento

b) Cuando al momento de la prestación del servicio no sea posible determinar su valor y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio lo informará al consumidor en el término que acuerden para tal efecto, con el fin que el consumidor acepte o rechace expresamente la prestación del servicio. En caso de no acordar tal plazo, se entenderá que es de cinco (5) días hábiles.

El prestador del servicio deberá dejar constancia de la aceptación o rechazo por parte del consumidor.

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

d) La persona obligada a la prestación del 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.

4.3. Deberes de los consumidores.

El consumidor que entregue un bien para la prestación de un servicio deberá:

1. Pagar el precio fijado con anterioridad al retiro del bien.
2. Exhibir el recibo o acreditar en caso de extravío su derecho sobre el bien para proceder a retirarlo.
3. Seguir las normas e instrucciones del responsable del servicio respecto al uso y seguridad del mismo.

4.4. Obligaciones del prestador del servicio al momento de retiro del bien sobre el cual se desarrolla la actividad.

La persona encargada de entregar el bien deberá realizar la comprobación de los datos consignados en el recibo de ingreso, restituir el bien al portador del recibo, en el estado en el que le fue entregado, con los componentes y accesorios que se recibieron y entregar la factura por el servicio.

4.5. Procedimiento en caso de extravío del recibo

El prestador de servicio deberá establecer un procedimiento expedito para la devolución del bien a su depositante cuando él haya extraviado el recibo, en el que se debe verificar claramente el propietario del

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

bien o depositante del bien, y dejar constancia de la persona a quien se le hace entrega del bien, en un registro en donde se informará como mínimo los siguientes datos:

1. Identificación del propietario o tenedor del bien
2. Identificación del bien y su estado
3. Identificación de la persona que reclama en caso de ser autorizado por el propietario o tenedor
4. Teléfono y dirección
5. Declaración de la pérdida del recibo.

El establecimiento de comercio deberá guardar el registro de los casos de extravío del recibo con las respectivas constancias de entrega durante el término de tres (3) años.

4.6. Responsabilidad depositario de un bien sobre el que recae la prestación de un servicio.

Toda persona natural o jurídica que reciba un bien respecto del cual realizará un servicio, será responsable ante el consumidor por la pérdida, accidente, hurto o cualquier otra clase de daño ocasionado a éste mientras este bajo su custodia y conservación, realizados por sus empleados o por terceros ligados a este. En tal caso, no se podrá alegar la preexistencia de daño o inexistencia del accesorio si esta situación no fue previamente consignada al recibo del bien.

En caso de zonas de parqueo gratuitas, el prestador del servicio sólo responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

4.7. Régimen Sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el presente capítulo del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

4. VIGENCIA

La presente circular entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Atentamente,

JOSE MIGUEL DE LA CALLE RESTREPO
Superintendente de Industria y Comercio

Elaboró: Mariné Linares Díaz

Revisó: Dora Caro; Coordinadora Grupo de Regulación / Juliett Muñoz

Aprobó: Carmen Ligia Valderrama Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000

Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234

Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84

Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165

Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia

Al contestar favor indique el número
de radicación que se indica a continuación:
Radicación: NUMERADI - FECHRADI

Sede Centro: Carrera 13 No. 27-00 pisos 3,4,5,6 y 10 PBX: 5870000
Sede CAN: Av. Carrera 50 No. 26- 55 int. 2 Tel (57 1) 5880234
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Call center: (571) 6513240 Línea gratuita nacional: 018000-910165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co Bogotá D.C. Colombia