

Señora

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Asunto: **Radicación: 20-178593**
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 29

Ciudad

Reciba un cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, 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 la solicitud radicada ante esta Entidad a través de comunicación con Rad. No. 20-178593- -00000-000 de fecha 16 de junio de 2020, en la cual se señala:

“Cordial saludo, Por medio de la presente, estoy solicitando respuesta formal respecto a las siguientes inquietudes en relación al comercio electrónico (e-commerce) abordado en la Ley 1480 de 2011. 1.¿La Superintendencia ha emitido reglamentos técnicos, normas, guías o requisitos específicos para etiquetado de productos importados de tipo cosméticos y de higiene personal o domésticos (de acuerdo a la clasificación del INVIMA), cuando se comercializan electrónicamente (e-commerce)? ¿ Que requisitos se deben cumplir? 2. ¿Hay requisitos específicos de etiquetado de la caja exterior que contenga múltiples productos (Cosméticos,Plaguicidas de uso doméstico, Higiene doméstica y



absorbentes de higiene personal) ? ¿Qué requisitos se deben cumplir? 3. ¿Que marco normativo regula el etiquetado de los productos relacionado con las preguntas 1 y 2?.”

Nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

2. CUESTIÓN PREVIA.

Antes de absolver la consulta realizada, 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 en Sentencia C-542 de 2005, señaló que:

“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”.

Como puede observarse, los conceptos que se expiden a instancia del interesado no son obligatorios, no crean situaciones jurídicas y, por tanto, no comprometen la responsabilidad de la entidad pública que los expide¹.

En ese orden de ideas, 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. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

¹ Al respecto ver entre otras la Sentencia T-091 de 2007 y Sentencia C-951 de 2014.

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce sus funciones en diversas materias entre las que se encuentran:

- (i) Protección de Datos Personales.
- (ii) **Protección al Consumidor.**
- (iii) Promoción a la Competencia, vigilancia a Cámaras de Comercio.
- (iv) **Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.**
- (v) La administración del registro de Propiedad Industrial, es decir, la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, lo anterior ha de entenderse en desarrollo de Funciones Administrativas.

Igualmente, que en desarrollo de funciones Jurisdiccionales esta Superintendencia está facultada para adelantar procesos en materia de Protección al Consumidor, Competencia Desleal y Propiedad Industrial.

3.1. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y



suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

3.2. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO RESPECTO DE LOS REGLAMENTOS TECNICOS.

La Superintendencia de Industria y Comercio es la Entidad encargada del control y la vigilancia del cumplimiento de ciertos reglamentos técnicos. Para tal efecto, dispone del registro obligatorio de fabricantes e importadores, donde deben inscribirse todos los fabricantes e importadores de los productos controlados en el país.

El Decreto 4886 de 2011, dispone en el numeral 23 del artículo 1 lo siguiente:

“23. Imponer previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que de acuerdo con la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor, por incumplimiento de la metrología legal, así como de aquellos reglamentos técnicos cuya vigilancia se le haya asignado expresamente, por incumplimiento por parte de los organismos evaluadores de la conformidad de reglamentos técnicos de los deberes y obligaciones que les son propios, así como por la inobservancia de las instrucciones que imparta en desarrollo de sus funciones.”

En cumplimiento de sus funciones, la Superintendencia realiza campañas de verificación y ante el incumplimiento de lo establecido en un reglamento técnico bajo su vigilancia, iniciará una investigación que puede derivar en las sanciones previstas en el Decreto 4886 de 2011.

En primera medida, nos permitimos informarle que tal como se señaló en líneas anteriores, la facultad de esta Superintendencia en materia de reglamentos técnicos está encaminada al control y la vigilancia del cumplimiento de ciertos reglamentos técnicos.

No obstante, en materia de protección al consumidor, la Ley impone una serie de obligaciones de información atribuibles a los empresarios cuando se trata de negocios jurídicos que suponen una relación de consumo perfeccionados mediante el comercio electrónico.



4. EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Ley 1480 de 2011, en el numeral 3 del artículo 5, señala que el Estatuto del Consumidor constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica.

La Corte Constitucional en Sentencia C-1141 del 30 de Agosto de 2000, señaló el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación:

"Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico.

Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores)."

5. COMERCIO ELECTRÓNICO.

En primer lugar, es importante aclarar que el régimen contractual aplicable a los contratos en los que se usan mensajes de datos para su perfeccionamiento es el mismo contenido en el régimen tradicional del código civil. No obstante, la Ley impone una serie de obligaciones de información atribuibles a los empresarios cuando se trata de negocios jurídicos que suponen una relación de consumo perfeccionados mediante el comercio electrónico.

Para esto, se debe tener en cuenta los siguientes deberes de información y elementos de la naturaleza de los contratos de consumo celebrados mediante



mensajes de datos y, en general en el comercio electrónico, que es definido por el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

“(…) se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.”

En consecuencia, estas operaciones estarán sujetas a las normas que regulan el comercio electrónico. Por eso, es indispensable saber qué se considera un mensaje de datos, por lo que el literal a) del artículo 2 de la Ley 527 de 1999 dicta lo siguiente:

“Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

*a) Mensaje de datos. **La información generada, enviada, recibida, almacenada o 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;*

(…)”

(Resaltado fuera del texto original)

El comercio electrónico consiste en la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles tendientes a la compra de bienes y servicios que se realiza entre dos o más personas a través del intercambio de mensajes de datos, es decir, la utilización de medios electrónicos, ópticos o similares como internet, correo electrónico, telefax, etc.

5.1. Protección al consumidor de Comercio Electrónico.

Como se relacionó en líneas anteriores, el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011 establece qué se debe entender por comercio electrónico para efectos del derecho del consumo:



“Artículo 49. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1o, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.”

La definición del artículo 49 implica que exista un cruce de mensajes de datos entre proveedor y consumidor utilizando una red de comunicaciones, en ese entendido, serán operaciones de comercio electrónico, las que se realicen por medio del sitio web de un proveedor y/o productor de bienes y servicios; así como también las que se ejecuten por medio de mensajes de datos que viajen en una plataforma tecnológica.

En ese sentido, debe decirse entonces que, la Ley 1480 de 2011, contempla una regulación particular y específica en lo relacionado con el comercio electrónico, la cual, puede ser aplicada a todas las actividades mercantiles que se realicen por medios electrónicos, por lo tanto, sus lineamientos, deberán ser seguidos por todos aquellos que pretendan comercializar productos y servicios por estos medios.

Por otra parte, atendiendo a las particularidades y riesgos de las compras realizadas a través de mensajes de datos (comercio electrónico), el legislador previó una serie de obligaciones, adicionales a las demás previstas en la norma, para las personas que ofrezcan sus productos utilizando medios electrónicos. Estas se encuentran señaladas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y de ellas vale destacar las siguientes:

*“**ARTÍCULO 50.** Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:*

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial,



deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos

y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.



Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membrecía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

PARÁGRAFO. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.”

De la norma transcrita se infiere la imposición a quienes comercializan productos o servicios a través de comercio electrónico una serie de obligaciones, que se orientan a que el consumidor tome decisiones de manera informada, especialmente en relación con el ejercicio de sus derechos y la seguridad de la información personal del consumidor.



6. INFORMACIÓN QUE SE DEBE SUMINISTRAR A LOS CONSUMIDORES

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor - constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un producto o servicio para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica².

El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 establece la obligación de suministrar cierta información a los consumidores:

"INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. PARÁGRAFO. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones. Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes."

Así mismo, el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011 establece cuál es el contenido de la información mínima a suministrar a los consumidores:

² Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

"CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN. La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1 Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2 Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

1.3 La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1 La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2 El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley. En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3 de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.



PARÁGRAFO. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación."

Es así como, el deber legal de información al consumidor o usuario incluye tanto la veracidad de la información como la suficiencia de la misma. En ambos casos, con el objetivo de que el consumidor o usuario, con base en la información a su alcance, pueda razonablemente determinar de manera fundamentada su comportamiento en el mundo económico y de los negocios, con base en una apreciación objetiva de las características del bien o servicio a cuya oferta se enfrenta, independientemente del tipo de servicio de venta por el que acceda a la información.

En otras palabras, la información que recibe el consumidor o usuario debe ser suministrada de manera y en condiciones tales que no lo induzcan o no lo puedan inducir a error en el momento de tomar la decisión de adquirir un bien o contratar un servicio. Los productores y proveedores podrán ofrecer al público bienes empacados o envasados en cualquier presentación de unidad de medida, expresada de conformidad con el Sistema Internacional de Unidades -SI- y el contenido neto entregado deberá corresponder al contenido neto nominal anunciado.

El rotulado debe corresponder con la realidad de todos y cada uno de los productos que se comercializan, y la información que se presente al consumidor debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, so pena de violar el régimen de información consagrado en la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, la Ley 1480 de 2011, establece en su artículo 6o que todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

Ahora bien, mediante el artículo 502 del Decreto número 2685 de 1999 modificado por el artículo 40 del Decreto número 3273 de 2008, el Gobierno Nacional reglamentó las sanciones por adulteración o falsificación de etiquetas, rótulos, estampillas, leyendas o sellos que no cumplan con los requisitos exigidos por los reglamentos técnicos.



7. ACERCA DE LA REGLAMENTACIÓN DE LOS PRODUCTOS PREEMPACADOS.

El numeral 22 del artículo 2.2.1.7.2.1 del Decreto 1074 de 2015 modificado por el Decreto 1595 de 2015, define el control metrológico legal como:

*“Todas las actividades de metrología legal que se contribuyen al aseguramiento metrológico, es decir, las actividades de supervisión efectuadas por la entidad competente o por quien haya sido designada por ella, de las tareas de medición previstas para el ámbito de aplicación de instrumento de medida, por razones de interés público, salud pública, seguridad, protección del medio ambiente, recaudación de impuestos y tasas, protección de los consumidores, lealtad de las prácticas comerciales o actividades de naturaleza periciales, administrativas o judiciales. **También incluye el control de contenido de producto preempacados listos para su comercialización y la utilización de las unidades que hacen parte del sistema legal de unidades.**”*

Ahora bien, de acuerdo con el artículo 2.2.1.7.15.2. del Decreto en mención:

*“La Superintendencia de Industria y Comercio, en los casos en los cuales considere que el reglamento técnico es la mejor alternativa de solución de la problemática ligada a la insuficiente confiabilidad de las mediciones de los instrumentos de medición, **podrá expedir los reglamentos técnicos metrológicos que deberán cumplir los productos preempacados y los procedimientos aplicables para su control. Igualmente, sin perjuicio de las demás obligaciones de etiquetado que deban cumplir los productos, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá expedir el reglamento técnico de etiquetado metrológico, el cual deberá contener, en los términos del siguiente artículo, el nombre o razón social del productor o importador, su identificación y su dirección física y electrónica de notificación judicial. En caso de que el empacador sea una persona diferente de quien le impone su marca o enseña comercial o de quien lo importe, también deberá traer los datos correspondientes de aquel. El reglamento técnico de que***



trata este artículo se aplicará de manera suplementaria frente a las regulaciones de carácter especial.”

El numeral 76 del artículo 2.2.1.7.2.1. del Decreto 1074 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, establecen las definiciones aplicables al Subsistema Nacional de Calidad, entre las cuales se encuentra la de “*Producto preempacado*”, que indica:

“(…) 76. Producto Preempacado. Todo bien envuelto, empacado o embalado previamente a su puesta en circulación, en el cual la cantidad de un bien contenido debe ser expresamente predeterminado, listo para ofrecerlo al consumidor.”

A su vez, la Sección 15 del Capítulo 7 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del mencionado Decreto 1074 de 2015, desarrolla la responsabilidad de los empacadores, productores, importadores o quien ponga su marca o enseña en productos preempacados. Esto se hace bajo la idea del estricto cumplimiento de los requisitos metrológicos establecidos para dichos productos a efectos de garantizar la correspondencia entre la cantidad o el contenido enunciado y la cantidad o el contenido neto del producto hasta el momento de su comercialización a los destinatarios finales o consumidores. Es por tanto, que en nuestro ordenamiento jurídico se prohíben las expresiones de “*peso aproximado*” o “*llenado aproximado*”, entre otras, que no den certeza sobre la cantidad o contenido de un producto.

A su vez, el artículo 2.2.1.7.15.3 del mismo Decreto, señala la información que debe suministrarse de manera obligatoria en relación con los preempacados, esta es:

“Artículo 2.2.1.7.15.3. Información obligatoria. Los productos cuyos precios estén relacionados con la cantidad o el contenido de los mismos y sean preempacados antes de su comercialización, deberán indicar de forma clara, precisa, indeleble y visible a simple vista, en unidades, múltiplos y submúltiplos del Sistema Internacional de Unidades, su cantidad o contenido neto.”

En caso de que el producto, por sus características físicas, pueda sufrir mermas en su longitud, masa, peso o volumen en el proceso de comercialización, el responsable deberá tener en cuenta dicha



merma, para informar un contenido neto ajustado a la realidad, sin que el consumidor deba soportar la carga de la merma del producto.

El contenido neto de un producto no incluye el empaque del mismo de empaques engañosos. Un producto preempacado no debe tener fondo, paredes, tapa o cubierta falsos, ni ser construido de esa manera, total o parcialmente, que pueda inducir a error a los consumidores.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá expedir el reglamento técnico metrológico correspondiente.”

Como se manifestó en líneas anteriores, cabe anotar que el artículo 2.2.1.7.15.5. del Decreto 1074 de 2015, deja en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio y las alcaldías municipales, la competencia para realizar inspecciones y controles aleatorios, en relación a la cantidad o contenido enunciado en los productos preempacados; el cual debe corresponder a la cantidad o el contenido neto del producto y de la información que deba contener.

En relación con los empacados engañosos dispone:

“ART. 2.2.1.7.15.4. Prohibición de empaques engañosos. *Un producto preempacado no debe tener fondo, paredes, tapa o cubierta falsos, ni ser construido de esa manera, total o parcialmente, que pueda inducir a error a los consumidores.*

“La Superintendencia de Industria y Comercio podrá expedir el reglamento técnico metrológico correspondiente.”³

En concordancia con lo anterior y de conformidad con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia (Decreto 4886 de 2010, artículo 1, Numeral 51), en el Título VI, Capítulo Segundo, de la Circular Única se señala:

“2.1. Productos envasados o empacados nacionales o importados.

³ Decreto 1074 de 2015, artículo. 2.2.1.7.15.4.



“Sin perjuicio del régimen del PUM y los casos especiales (...) los productos envasados o empacados, nacionales o importados, que se comercialicen en el territorio nacional, se podrán ofrecer al público en cualquier presentación de unidad de medida, expresada de conformidad con el SI y el contenido neto entregado deberá corresponder al contenido neto nominal anunciado. “(...)”⁴

(Subrayado fuera de texto)

A renglón seguido, en el numeral 2.2. del Capítulo II, Título VI de la Circular Única, se establece:

“Rotulado de los empaques o envases respecto de su contenido neto.

“Los productos que se comercialicen envasados o empacados deberán llevar en el rótulo el contenido neto, expresado en caracteres visibles con una altura según lo establecido en la norma técnica colombiana NTC 512-1 (cuarta actualización) “Industrias alimentarias. Rotulado. Parte 1: norma general. Declarada oficial obligatoria mediante la resolución 009 de 1997-08-06 del Consejo Nacional de Normas y Calidades, de la cual se transcribe la tabla respectiva. En este rotulado se utilizarán siempre las unidades de medida correspondientes al SI.”⁵ (Subrayado fuera de texto)

Esto nos indica que todo producto en el comercio que venga en un envase o en un empaque debe tener un rótulo en el que se exprese su contenido, conforme a las normas que se expresan dentro del presente concepto.

Lo anterior evidencia, que lo sujeto a control por parte de esta Superintendencia son los productos preempacados, cuya definición ya hemos visto y respecto de los cuales deben cumplirse las normas anotadas.

Ahora bien, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Resolución 16379 de 2003 **“Por la cual se reglamenta el control metrológico del contenido de producto en preempacados”**, la cual fue actualizada el presente año mediante Resolución 32209 de 2020 **“Por la cual se modifican los Capítulos Primero,**

⁴ Circular Única SIC, Título VI, Capítulo Segundo, numeral 2.1.

⁵ Circular Única SIC, Título VI, Capítulo Segundo, numeral 2.2.



Segundo y Cuarto del Título VI de la Circular Única, y se reglamenta el etiquetado y el control metrológico aplicable a productos preempacados”.

Por lo anterior, el reglamento técnico se limita a asuntos de etiquetado y verificación metrológica, tal como se establece en el capítulo segundo de la **Resolución 32209 de 2020**, “**REGLAMENTO TÉCNICO DE ETIQUETADO DE PRODUCTOS PREEMPACADOS.**” Numeral 2.1 “Objeto” el cual indica:

“El presente capítulo tiene por objeto establecer los requisitos para el etiquetado y rotulado de productos preempacados respecto de la identificación de los actores implicados en el proceso de producción y la cantidad de producto en el preempacado, con el fin de evitar la inducción a error al consumidor. El presente capítulo se aplica de manera supletiva frente a las regulaciones de carácter especial, por lo que las normas contenidas en este Capítulo son aplicables en general al etiquetado de los productos preempacados respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial.”

En la Resolución en mención establece las siguientes definiciones a saber:

2.3.2. Etiqueta. *Elemento escrito, impreso o gráfico adherido, aplicado, unido, soplado, formado, moldeado, repujado, colocado, incluido que pertenece o acompaña un preempacado que contiene cualquier producto para propósitos de colocación comercial, incluyendo la marca, identificación o suministro de cualquier información con respecto al producto o al contenido del preempacado.*

(...)

2.3.7. Preempacado. *Elemento individual presentado al consumidor, que consta de producto y de su material de empaque, ensamblado antes de ofrecerlo a la venta y en el cual la cantidad del mismo está expresada por un valor predeterminado en el empaque que lo envuelve completa o parcialmente, de manera que no sea posible alterar la cantidad real del producto, sin abrir el material de empaque o sin que sufra modificaciones perceptibles.*



Los preempacados incluyen aquellos marcados con una cantidad nominal constante o con cantidades nominales aleatorias o variables. El término “valor predeterminado” hace referencia al valor determinado antes de que el preempacado sea ofrecido para la venta.

Por otro lado, en la mencionada resolución se establecen los requisitos para los productos preempacados:

2.4. Requisitos *Los productos preempacados deben llevar en su etiquetado información sobre el nombre o razón social del fabricante, importador o empacador, su identificación, su dirección física y electrónica. En caso que el empacador sea una persona diferente de quien impone su marca o enseña comercial o de quien lo importe, también deberá informarse los datos correspondientes de aquel.*

2.4.1. Declaraciones de cantidad

2.4.1.1. El preempacado debe llevar una declaración de la cantidad nominal del producto en el panel de exhibición principal.

2.4.1.2. Para los productos empacados en medio líquido, se debe declarar la masa total del contenido del producto preempacado, y la masa nominal del contenido sólido debe ir acompañada de la expresión “peso escurrido”.

2.4.1.3. La cantidad neta o nominal:

a) Se debe expresar en el Sistema Internacional de Unidades (SI), de acuerdo con el Anexo 1.

b) Cuando se trata de elementos que se pueden contar, se debe expresar en números enteros.

2.4.1.4. La declaración de cantidad se debe expresar así:

a) En unidades de volumen, si el producto es líquido.



b) *En unidades de masa, si el producto es un sólido, un gas o un gas licuado.*

c) *En unidades de masa, volumen o ambas, si el producto es semisólido o viscoso.*

d) *En número de elementos que se pueden contar, caso en el cual, debe ser identificable claramente que ésta es la declaración de cantidad. Para identificar con claridad la declaración de cantidad se puede hacer de la siguiente manera: “50 fósforos”; “20 cigarrillos”; “3 porciones”.*

e) *En cantidades basadas firmemente en el uso general establecido y en la costumbre comercial, si estas cantidades brindan información exacta y adecuada al comprador. Por ejemplo, se puede hacer la declaración de contenido de un líquido por masa, o de un producto sólido, semisólido o viscoso por volumen, o se puede hacer un conteo numérico.*

f) *Para todas las unidades de medición, exceptuando la masa y los productos vendidos por unidades, la cantidad del producto se debe expresar a la temperatura de referencia estándar de 20 °C. Sin embargo, la cantidad de productos congelados debe ser la cantidad a la temperatura exigida o especificada por el fabricante para mantener su composición o la consistencia en la que se usan habitualmente. La temperatura de referencia no tiene que aparecer en la etiqueta.*

g) *En unidades de masa o de volumen, o ambas, si es en aerosol, siempre y cuando el propelente de los recipientes de aerosoles expulsado con el producto esté incluido como parte del producto. Si se declaran tanto la masa como el volumen, ambos deben cumplir los requisitos del reglamento técnico metrológico aplicable a productos en preempacado.*

h) *Además de la declaración del contenido neto, en los alimentos envasados en un medio líquido, deberá indicarse en unidades del SI el peso escurrido del alimento, de acuerdo con lo señalado en el*



numeral 2.4.1.2. Para efectos de este requisito, por medio líquido se entiende: Agua, soluciones acuosas de azúcar o sal, zumos (jugos) de frutas y hortalizas, en frutas y hortalizas en conserva únicamente o vinagre, solos o mezclados, aceite, entre otros.

2.4.2. Presentación de la información

2.4.2.1. La información sobre la declaración de cantidad debe estar impresa, ser legible, que contraste notoriamente con el fondo y con el resto de información del preempacado, y debe estar ubicada sobre el panel de exhibición principal, de acuerdo con alguna de las indicaciones señaladas en el Anexo 2.

Cuando la declaración de cantidad aparece en una etiqueta adhesiva impresa por un instrumento de pesaje de funcionamiento no automático sujeto a control metrológico legal (balanza) para uso en comercio, la altura de la indicación debe ser la aceptada en el momento de aprobación del tipo de instrumento.

En los casos en que aparece más de una declaración de cantidad en el preempacado, cada declaración de cantidad debe cumplir los requisitos pertinentes.

En los casos en que la información sobre el contenido nominal del producto preempacado sea declarado mediante un sticker adherido al material de empaque, el productor, importador y/o empacador debe asegurar que los rótulos que se adhieran no se puedan remover o separar.

2.4.2.2. Cuando la declaración de cantidad esté grabada o moldeada sobre la superficie del preempacado, toda la información exigida se debe colocar en cualquier otra parte de la superficie o en una etiqueta, de manera que sea notoria, fácil de leer y entender.

Por lo anterior, las disposiciones establecidas en el reglamento técnico en mención deben ser observadas sin importar el canal de comercialización. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las condiciones de venta de productos o servicios a través



de los diferentes canales están reguladas en la Ley 1480 de 2011, incluyendo lo dispuesto en sus artículos 23 y 24.

8. DE LA DECISIÓN 516 DE 2002 DE LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA.

En tal sentido, la Decisión 516 de 2002, de la Comisión de la Comunidad Andina, decidió la armonización de legislaciones en cosméticos y establece en el tema del etiquetado lo siguiente:

“VIII. PRODUCCIÓN

En cada etapa de la producción deben concebirse y llevarse efectivamente a cabo, medidas dirigidas a garantizar la seguridad de uso del producto. En todo momento debería poder identificarse la pieza de un equipo, un instrumento, una materia prima, un material de empaque, un producto de limpieza o un documento.

Cualquier sustancia diferente a una materia prima o producto a granel no debe ni puede ser reunido con los ítems anteriormente citados, con el fin de evitar la contaminación.

Las empresas podrán efectuar las operaciones de producción en su propia planta o acudir a terceros.

- 1. Las instrucciones relativas a la elaboración deben estar disponibles al comienzo del proceso.*
- 2. Antes de comenzar una nueva elaboración debe controlarse que la maquinaria se encuentre limpia y en buenas condiciones de operación. Por otro lado, no deben existir elementos pertenecientes a procesos anteriores.*
- 3. Cada producto a ser manufacturado debe ser identificado de manera que en cada etapa del proceso, cada operador pueda encontrar la referencia para llevar a cabo los controles necesarios.*



4. *Es esencial la posesión de una fórmula única con un modo operativo para una cantidad y máquina específica asociada al mismo.*

5. *Es importante precisar datos y condiciones de:*
 - a) *Maquinaria necesaria para manufacturar,*
 - b) *Fórmula única.*
 - c) *Tamaño de lote.*
 - d) *Listado de materias primas intervinientes con número de lote y cantidad pesada.*
 - e) *Modo operativo detallado: secuencias de agregado, temperatura, velocidades de agitación, tiempos, proceso de transferencia, entre otros.*

6. *En las operaciones de llenado y empaque:*
 - a) *La preparación: consiste en identificar los materiales de empaque y el granel.*
 - b) *Llenado y empaque: antes de comenzar debe controlarse la correcta limpieza de los equipos, así como la ausencia de materiales correspondientes al llenado y empaque anterior. Debe verificarse, además, que las instrucciones del empaque, muestreo y controles estén disponibles antes de comenzar la operación.*

7. *Los productos a ser empaquetados deben estar claramente etiquetados sobre la línea, para asegurar su identificación.*

8. *No podrán efectuarse fabricaciones de cosméticos de diferente naturaleza (sólidos, semi-sólidos, líquidos, etc.) en áreas comunes en forma simultánea, con los mismos equipos. La naturaleza de las operaciones a efectuar en la planta, depende de los tipos de cosméticos que se elaboren, algunos de los cuales presentan requerimientos específicos.*

9. *Toda elaboración de lote/partida se inicia con una orden de producción que es copia fiel de la “fórmula maestra” vigente y cuyos términos son de estricto cumplimiento. Si eventualmente*



debe introducirse alguna modificación (materias primas, cantidades, técnicas, entre otros), la misma debe ser previamente aprobada por la dirección técnica, y debe quedar consignada en la orden de producción respectiva, con la justificación correspondiente y firma de los mismos responsables.”

9. DE LA DECISIÓN 706 DE 2008 DE LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA

Por otro lado, misma Comisión de la Comunidad Andina en la Decisión 706 de 2008: “*Armonización de legislaciones en materia de productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal*” establece sobre la comercialización de los productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal lo siguiente:

“Artículo 19.- Sin perjuicio de lo señalado en el Capítulo anterior, los productos de higiene doméstica y productos absorbentes de higiene personal, sólo podrán comercializarse si en el envase o en el empaque figuran con caracteres indelebles, fácilmente legibles y visibles, las menciones que se detallan a continuación:

- a) Nombre comercial y marca;*
- b) Nombre o razón social de(l) (los) fabricante(s);*
- c) Nombre o razón social del titular de la NSO o del importador de ser el caso;*
- d) Nombre del país de origen;*
- e) El contenido nominal o neto por envase en peso, volumen o unidades, según corresponda;*
- f) Las precauciones particulares de empleo, advertencias, restricciones y condiciones de uso de acuerdo al producto;*
- g) El número de lote o sistema de codificación de producción;*
- h) El código de NSO;*
- i) La composición básica cualitativa;*
- j) La fecha de vencimiento, para productos absorbentes de higiene personal de uso interno; y,*
- k) Las condiciones especiales de almacenamiento según lo declarado en la NSO.*



No obstante lo establecido en el párrafo anterior, en el caso del código de NSO y los datos del importador o del titular de la NSO, éstos podrán estar incluidos en etiquetas; las cuales deberán estar firmemente adheridas de manera indeleble al envase o al empaque.

(Resaltado fuera del texto original).

10. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

En línea de lo anterior, y teniendo en cuenta que hasta este punto se ha realizado la exposición de las consideraciones de orden constitucional, legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco del interrogante planteado en la solicitud formulada, se pueden establecer a manera de conclusión las siguientes premisas:

Como primera conclusión, es importante precisar, que a esta Superintendencia, a través de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, como se expuso en el pronunciamiento emitido por la Corte Constitucional en sentencia C-542 de 2005, una lectura en tal sentido, implicaría una flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Sin embargo, en virtud de las competencias otorgadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, esta Oficina Asesora Jurídica, se referirá al tema en cuestión de manera general y en línea con la normatividad vigente, de la siguiente manera:

La Ley impone una serie de obligaciones de información atribuibles a los empresarios cuando se trata de negocios jurídicos que suponen una relación de consumo perfeccionados mediante el comercio electrónico, obligaciones y deberes establecidos en el artículo 50 de la ley 1480 de 2011.

Ahora bien, sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, tanto proveedores como productores están en la obligación de dar estricto cumplimiento al régimen de información establecido en la Ley 1480 de 2011, respecto de los bienes o servicios que ofrecen independientemente del canal que utilicen, con el fin de evitar inducir a error a consumidor.



En este sentido los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y este respecto, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Atribuciones de la SIC en materia de Reglamentos Técnicos. -

De conformidad a las descripciones dadas en líneas anteriores, le compete a esta Superintendencia conforme al Decreto 4886 de 2011, el control y vigilancia de algunos reglamentos técnicos⁶, cumpliendo el procedimiento aplicable, utilizando como herramientas de acción el Registro de Fabricantes e Importadores de Productos o Servicios sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos y campañas de verificación, que, ante el incumplimiento por parte de los vigilados, se iniciará una investigación que puede derivar en sanciones a que haya lugar.

Así las cosas, el proceso interno de revisión por la presunta violación a los reglamentos técnicos y metrología legal, inicia con el ingreso de denuncias, con la valoración de estas teniendo en cuenta que hayan tenido, tengan o surtan efectos nocivos posteriores en el mercado y con la formulación de la campaña de verificaciones mensual por parte de la Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal y la Coordinación del Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas y Apoyo Jurídico, de esta Superintendencia.

Una vez se establece el mérito para dar inicio a la investigación administrativa, se ejecutan las actividades planeadas a través de las investigaciones sobre posibles violaciones a las disposiciones sobre temas relacionados con Reglamentos Técnicos, Metrología Legal, de conformidad a las facultades administrativas de admisión, averiguación preliminar, prohibición preventiva, apertura de investigación, etapa probatoria, decisión, notificación y recursos que ostenta ésta Superintendencia.

⁶ Numeral 23, Artículo 1 del Decreto 4886 de 2011: *“Imponer previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que de acuerdo con la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor, por incumplimiento de la metrología legal, así como de aquellos reglamentos técnicos cuya vigilancia se le haya asignado expresamente, por incumplimiento por parte de los organismos evaluadores de la conformidad de reglamentos técnicos de los deberes y obligaciones que les son propios, así como por la inobservancia de las instrucciones que imparta en desarrollo de sus funciones.”*



Así las cosas, la facultad de esta Superintendencia en materia de reglamentos técnicos está encaminada al control y la vigilancia del cumplimiento de ciertos reglamentos técnicos, en este sentido, no somos reguladores ni tampoco intérpretes de los mismos, nuestra función reiteramos es de vigilancia y control.

No obstante, se precisa que la reglamentación aplicable a productos preempacados sujeta a vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio dispone unas reglas precisas para el llenado del producto, según puede apreciarse en el numeral 4.7. de la citada Circular Única. En lo concerniente a la deficiencia en el llenado, se debe advertir que, en principio, esta situación no es permitida, pero se tolera cuando se da por las siguientes circunstancias:

- En aras de proteger el producto;
- Por requerimiento de las máquinas utilizadas para acomodar el contenido de los preempacados;
- Cuando hay un asentamiento inevitable del producto; y
- Ante una necesidad funcional del producto preempacado, pero esto debe ser comunicado de forma clara a los consumidores.

No obstante, la Superintendencia de Industria y Comercio expidió la Resolución 16379 de 2003 *“Por la cual se reglamenta el control metrológico del contenido de producto en preempacados”*, la cual fue actualizada el presente año mediante Resolución 32209 de 2020 *“Por la cual se modifican los Capítulos Primero, Segundo y Cuarto del Título VI de la Circular Única, y se reglamenta el etiquetado y el control metrológico aplicable a productos preempacados”*.

En este sentido, la mencionada Resolución estableció como requisitos entre otros que: los productos preempacados deben llevar en su etiquetado información sobre el nombre o razón social del fabricante, importador o empacador, así como también su identificación y su dirección física y electrónica.

En todo caso se reitera, que el brindar información de los productos es obligatorio para todo productor o proveedor, en aras de dar a conocer el contenido de los mismos. Esto se logra indicando de forma clara, precisa, indeleble y visible a simple vista, en unidades, múltiplos y submúltiplos del Sistema Internacional de Unidades, la cantidad o contenido neto.



También debe recordarse, que en los eventos en que el producto preempacado pueda sufrir mermas en su longitud, masa, peso o volumen en el proceso de comercialización, por motivo de sus características físicas, el responsable deberá tener en cuenta dicha merma, para informar un contenido neto ajustado a la realidad, sin que el consumidor deba soportar la carga de dicha disminución en el contenido.

Por otro lado, le informamos que esta Superintendencia cuenta con una Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial (OSCAE), que tiene entre sus funciones atender de manera personalizada, documental o virtual al ciudadano o usuario que demande orientación sobre los servicios a cargo de la entidad e indicar los procedimientos a seguir . En caso de que requiera una asesoría adicional, puede contactas a esta Oficina a través del teléfono 5870058 Ext: 10801 o por medio del correo electrónico oscae@sic.gov.co.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

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 la misma no compromete la responsabilidad de esta Superintendencia ni resulta de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

ROCÍO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Mary Blanco.
Revisó: Rocío Soacha.
Aprobó: Rocío Soacha.

Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:
www.sic.gov.co - Teléfono en Bogotá: 5920400 - Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia
Teléfono: (571) 5870000 - e-mail: contactenos@sic.gov.co



Nuestro aporte es fundamental,
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



**El futuro
es de todos**

**Gobierno
de Colombia**