

Bogotá D.C., 8 de junio de 2021

**{Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1580 de 2012}**

Asunto: Radicación: 21- 171791  
Trámite: 113  
Actuación: 440  
Folios: 8

Apreciado señor:

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 a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través su comunicación de fecha 24 de abril de 2021 en la cual se señala:

*“El 29 de enero vendí mi celular por la plataforma de mercado libre Colombia; ellos dicen desembolsar la plata en 15 días hábiles por ser un vendedor nuevo, han pasado 4 meses y no me han dado solución, el 2 de marzo radiqué una queja ante la misma plataforma y hoy al 24 de abril no me dan respuesta. He llamado al call center y no responden, en las bodegas que tienen en Bogotá no dan respuesta alguna. Me siento muy preocupado ya que me siento estafado”.*

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 EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

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.

### **4. SOBRE LA RELACIÓN DE CONSUMO**

En primer lugar debe tenerse en cuenta que el régimen de protección se concibió para la protección del consumidor de bienes y servicios, el cual se encuentra definido en el artículo quinto de la Ley 1480 de 2011 de la siguiente manera:

*“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”.*



Debe notarse que, según esta definición el consumidor es la persona que como destinatario final recibe el bien fruto de una transacción comercial para la satisfacción de una necesidad propia. Por otra parte, los usuarios de plataformas de comercio electrónico (sea como comprador o vendedor) son consumidores de un servicio y en ese sentido se encuentran amparados por los derechos del consumidor frente a la plataforma electrónica.

## 5. COMERCIO ELECTRÓNICO

El artículo 2 de la Ley 527 de 1999 indica que las operaciones de comercio electrónico abarcan las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. El artículo 49 de la Ley 1480 de 2011 señala que 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.

El artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 impone obligaciones a los proveedores y expendedores que ofrezcan bienes y servicios utilizando medios electrónicos. Estas obligaciones, de manera sucinta, son: (i) informar su identidad plenamente; (ii) suministrar información de las características de los productos que ofrezca para que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto y de las condiciones contractuales; (iii) informar los medios para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto y el procedimiento para ejercerlo, para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libre y sin ser inducido en error; (iv) informar el precio total del producto incluyendo impuestos y gastos de envío por separado; (v) las condiciones generales de sus contratos y del resumen del pedido antes de realizar el pago; (vi) mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial; (vii) adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción; (viii) disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos; (ix) 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.

Entre estas obligaciones se destaca la del literal g) del mencionado artículo 50 que de manera literal se transcribe a continuación:



*“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”.*

Por su parte, el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011 establece que los oferentes de bienes y servicios a través de plataformas electrónicas deben contar con la siguiente información para que el consumidor pueda contactarlos y presentar sus quejas y reclamos: (i) el nombre o razón social; (ii) documento de identificación, (iii) dirección física de notificaciones y (iv) teléfonos.

Finalmente, el artículo 54 de la Ley 1480 de 2012 señala que la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.

## **6. DERECHO A LA RECLAMACIÓN**

El artículo tercero de la Ley 1480 de 2011 establece los derechos de los consumidores y específicamente sobre el derecho a la reclamación directa dice lo siguiente:

*“Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*

*(...)*

*1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado”.*

Los usuarios de plataformas de comercio electrónico tienen el derecho de reclamar directamente ante el proveedor/productor con la finalidad de obtener respuesta a los requerimientos que pueden surgir en el marco de una relación de consumo. Las reclamaciones están amparadas por el derecho fundamental a presentar peticiones como se establece en el artículo 23 de la Constitución, que se transcribe a continuación:

*“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta*



*resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

La Ley 1755 de 2015, que sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regula el ejercicio del derecho de petición ante particulares, en el tenor del artículo 32:

*“Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.*

*Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.*

*Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.*

*Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.*

*Parágrafo 1°. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.*

*Parágrafo 2°. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.*

*Parágrafo 3°. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes”.*

En virtud de lo expresado, todo Productor/Proveedor deberá tener a disposición de los consumidores mecanismos efectivos para recibir peticiones, quejas o reclamos, con la finalidad de adecuar sus conductas al numeral 1.5 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, al artículo 23 de la Carta Política y lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015.



## 7. RECLAMACIÓN DIRECTA POR EL USUARIO Y ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En caso de incumplimiento de la entrega a pesar de la reclamación directa, el consumidor puede hacer uso de la acción de protección del consumidor. El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor que el consumidor presente una reclamación directa ante el proveedor o productor a demandar. El productor o el proveedor debe dar respuesta a la reclamación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. Esta reclamación podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente. El literal b) del artículo 58 dice lo siguiente en relación con reclamaciones presentadas por diferentes medios:

*“b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio”.*

Se debe además identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y todas las pruebas afines cuando el fin de la reclamación sea:

- Que se cumpla con la garantía,
- Que se repare el bien o servicio,
- Que se cambie por uno nuevo de similares características,
- Que se devuelva el dinero pagado o
- Que se reponga el bien por uno de similares características o su equivalente en dinero, en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y este sufra deterioro o pérdida.

La actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio se delimita a las pretensiones, hechos y pruebas de la reclamación y la respuesta del productor o proveedor; lo anterior con excepción de los hechos que sucedan con posterioridad. Las partes solo podrán pedir práctica de pruebas que no les hubiera sido posible practicar en la reclamación directa o por hechos posteriores a esta.

En caso de que la respuesta a la reclamación sea negativa o insatisfactoria, el consumidor podrá igualmente acudir ante el juez competente o la Superintendencia de Industria y



Comercio. Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación da lugar a la imposición de las sanciones previstas en el Estatuto del Consumidor y se aprecia como indicio grave en su contra.

Cuando se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido se da por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa.

En caso de que el ciudadano pretenda demandar al proveedor o productor puede hacer uso de la acción de protección al consumidor en los términos de los artículos 56 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 ante la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio por medio del siguiente enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>. 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 como se explicó. Para informarse sobre la facultad jurisdiccional de la Superintendencia de Industria y Comercio ingrese al sitio web <https://www.sic.gov.co/tema/asuntos-jurisdiccionales/como-hacer-una-demanda>

## 8. PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS PARA EL USUARIO

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con una herramienta virtual en donde actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionadas con derechos del consumidor. A través de esta herramienta el consumidor puede intentar llegar a un acuerdo con el proveedor de servicios o agotar el requisito de procedibilidad de reclamación directa del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 para hacer uso de la acción de protección al consumidor. Ingrese a través del sitio web <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>

El derecho de reclamación faculta también al consumidor para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos del artículo 59 de la Ley 1480 e 2011 para denunciar un hecho que considere violatorio de las disposiciones del Estatuto del Consumidor e iniciar la investigación correspondiente en la Delegatura para la Protección al Consumidor orientadas a la imposición de sanciones administrativas. La denuncia se hace a través del link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>



## 9. 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 legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar que:

El usuario de la plataforma electrónica puede reclamar directamente por medio de los mecanismos de PQR de la plataforma de comercio electrónico y solicitar la resolución del contrato alegando el incumplimiento, solicitando además el pago de las sumas adeudadas. La plataforma de comercio electrónico cuenta con 15 días hábiles para responder a esta solicitud y cumplido este término el usuario puede ejercer la acción de protección al consumidor ante esta Superintendencia. El usuario también puede ingresar a la plataforma SIC FACILITA través del sitio web <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/> para intentar alcanzar un acuerdo. En caso de que el consumidor ya haya realizado la reclamación directa por vía telefónica, verbal o escrita en los términos del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, puede demandar al productor/proveedor como se indica en el numeral 6 de este concepto.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, los puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

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,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Augusto Hernández Vidal  
Revisó: Rocío Soacha  
Aprobó: Rocío Soacha

