

Bogotá D.C.

10

Asunto: Radicación: 21-251394
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Respetado(a) Señor (a):

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

Reciba 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 a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de comunicación de fecha 23 de junio de 2021, con radicado No. 21-251394, en la que señala lo siguiente:

“Agradezco su ayuda con respuesta a las siguientes inquietudes: ¿Qué pasa si se vence un bono de los que dan en lo (sic) almacenes?, es decir, ¿Si no alcancé a gastarlo dentro del año de vigencia que dan? ¿El dinero se pierde? o ¿La tienda está en la obligación de negociar y brindarme algún tipo de solución para no perder el dinero? Lo anterior, independiente del valor del bono, puede ser de \$50.000 o \$1'000.000. Ya conozco el proceso que podría realizar ante ustedes, pero quiero saber ¿Qué pasa con esos dineros. ¿Existiría acaso algún enriquecimiento por parte del almacén?”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:



2. CUESTION 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

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).**



4. BONOS DE COMPRA, CERTIFICADOS O TARJETAS DE REGALO - ALCANCE DE LAS DISPOSICIONES DE LA CIRCULAR EXTERNA 06 DE 2014 INCORPORADA EN LA CIRCULAR ÚNICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo que regula la Circular Externa 06 de 2014, que introdujo el numeral 2.18 del Capítulo II del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, son documentos que soportan el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, según el caso, que no constituyen título valor, medio de pago o de cambio, y no son recargables, tal como lo señala el inciso primero del numeral 2.18.2.

Estos instrumentos, dan derecho a su titular o portador, dentro del plazo en ellos señalado a obtener bienes y servicios en los sitios previamente autorizados por el emisor, ya sea para el beneficio propio de quien lo adquiere, de un tercero determinado por él, o del portador.

La circular los clasifica en nominativos, si son expedidos a favor de persona determinada, y al portador aquellos que son expedidos para ser redimidos con la simple exhibición del instrumento. Tanto los bonos nominativos como al portador, pueden a su vez, ser de dos tipos:

- **Válidos por un monto determinado equiparables a una suma de dinero.** Mediante los cuales se obtienen productos hasta por un valor equivalente a la suma de dinero que representan, o pueden ser tenidos como parte del precio en el evento en que se prefiera un bien o servicio de mayor costo.
- **Válidos para un bien o servicio específico.**
Con los cuales se adquieren productos que son determinados al momento de su adquisición.

En atención a que su finalidad no es proporcionar al consumidor una cantidad de dinero en efectivo, cuando se adquiere un bien o servicio de menor valor, no se podrá entregar dinero en efectivo (vueltas o cambio), salvo que se haya acordado lo contrario, pero pueden ser redimidos de forma parcial.

Para los efectos de su aplicación, el numeral 2.18.1. contempla las siguientes definiciones:

*“a) **Comprador.** Es la persona natural o jurídica que **realiza la redención** del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, indistintamente de que se trate de su mismo adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o el de su portador. Se entenderá incluido en el concepto de comprador el de beneficiario.*



b) Emisor. Es la persona natural o jurídica **responsable de la expedición** del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y de la efectiva redención a favor de su adquirente, de un tercero beneficiario previamente determinado por él o el de su portador.

c) Estipulante. Es la persona natural o jurídica que **adquiere** el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, y que **por tal condición asume el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio**. Junto con el emisor acuerdan, de forma previa, las condiciones de compra y redención.

d) Redención. Se trata de un procedimiento a través del cual **se utiliza el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo en las tiendas y demás sitios autorizados por el emisor, con el fin de acceder a bienes y servicios.**”

El emisor es el responsable de hacer la redención del bono de compra, certificado o tarjeta de regalo, en las condiciones que previamente ha pactado con el estipulante.

4.1. Vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

En cuanto a la vigencia de los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo, establece el numeral 2.18.3.2., que deben tener como mínimo un (1) año a partir de la fecha de su expedición y/o activación. Las partes pueden pactar plazos diferentes, siempre y cuando no sea inferior a este.

En caso que los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no se rediman en el lugar y **plazo establecido** para ese fin, tal situación será tenida como **incumplimiento del comprador a la obligación de recibir el producto**. Esta circunstancia podrá originar la pérdida total del precio pagado anticipadamente o del saldo no utilizado, según lo convenido por las partes.

Por su parte el numeral 2.18.6. de la citada circular establece como obligaciones del estipulante y/o comprador, las siguientes:

- “- *Asumir el pago anticipado de una suma de dinero a título de precio o como parte de él, a efectos de la expedición del bono de compra, certificado o tarjetas de regalo.*
- *Informarse de manera suficiente, anticipada y expresa sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales que gobiernan el contrato.*
- **Redimir el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo dentro de los plazos estipulados** y en los sitios previamente autorizados.”

(Subrayas y negrillas fuera de texto)



4.2. Información mínima que debe suministrarse en relación con los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo

En relación con la información que debe suministrarse a los consumidores tratándose de bonos, independiente del tipo que sea, establece el numeral 2.18.4. del Título II del Capítulo II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo siguiente:

“Sin perjuicio de lo previsto sobre la información mínima señalada en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- y, en regulaciones especiales, sea cual fuere la presentación del documento soporte, como por ejemplo, tarjetas con banda magnética, tarjetas regalo, certificados impresos, o similares, en dichos instrumentos, se deberá anunciar por lo menos lo siguiente:

- Nombre del emisor.
- Categoría del documento soporte: Nominativo o al portador.
- Para el caso del documento soporte nominativo, el nombre y/o identificación del beneficiario.
- Valor, cuando son válidos por un monto determinado equiparable a una suma de dinero.
- El bien o servicio, cuando son válidos para obtener un producto específico previamente determinado.
- Fecha de expedición.
- El plazo para su redención o vigencia, atendiendo lo establecido en el último párrafo del numeral 2.18.3.2.
- Las consecuencias derivadas del vencimiento del plazo.
- Exclusiones (Establecimientos de comercio, productos, etc.)”

(Subrayas fuera de texto)

Así mismo, debe tenerse en cuenta que el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, de manera general, establece la obligación de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan a los consumidores, en tanto que el artículo 24, indica la información mínima que debe proporcionarse.

4.2.1. Información que se debe brindar a los consumidores

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."

La norma genera la obligación de entregar información a los consumidores en todos los casos, por lo cual se le debe garantizar el acceso a la información antes y después de la relación de consumo. Dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, esto encaminado a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima.

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

"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."

Para efectos del cumplimiento de las citadas disposiciones, el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, establece:

*"(...) las marcas, leyendas, propagandas comerciales y, en general, toda la publicidad e información que se suministre al consumidor sobre los componentes, propiedades, naturaleza, origen, modo de fabricación, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, características, calidad, idoneidad y cantidad de los productos o servicios promovidos y de los incentivos ofrecidos, debe ser cierta, comprobable, suficiente y no debe inducir o poder inducir a error al consumidor sobre la actividad, productos y servicios y establecimientos."*¹

De acuerdo con lo anterior, si la información que se brinda a los consumidores no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a responsabilidad por parte del productor o proveedor a favor del consumidor, tal y como lo ha analizado la doctrina:

*"En consecuencia, si la información que se suministra a los consumidores y usuarios resulta engañosa o insuficiente, por no ser cierta, completa, no ser comprobable, clara (esto es, por no ser legible a simple vista, por ejemplo), comprensible, precisa o idónea, el productor y el proveedor serán responsables de los daños que causen a sus consumidores y usuarios. Inclusive, la información falsa o insuficiente, podrá hacerlos responsables por los daños al medio ambiente, cuando estos se deriven de la inadecuada disposición de sus productos por parte de consumidores o usuarios por falta de información adecuada. Debe recordarse que al tener que ser verificable corresponde al productor o expendedor la carga de prueba de la certeza de información."*²

5. ACCIONES QUE PUEDEN EJERCER LOS CONSUMIDORES

Ante el incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor o de las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor puede interponer ante esta Entidad, la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3º del artículo 56 y/o las actuaciones administrativas del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

¹ Circ. Única SIC, Tít. II, Cap. Segundo, Núm. 2.1.

² Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor. Primera Edición Legis, 2012, p. 77.



5.1. Acción jurisdiccional

Esta Superintendencia cuenta con facultades jurisdiccionales para conocer de los asuntos relativos a los derechos subjetivos o individuales de los consumidores.

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

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

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:
 - a). Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.
(...).”

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480:

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

(...)

3. **Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012.** *El nuevo texto es el siguiente:> **La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”.***

A efectos de esta competencia la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

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



- Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

A través de la acción de protección al consumidor, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor.

5.2. Actuación administrativa

El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- otorga facultades administrativas en materia de protección al consumidor a la Superintendencia de Industria y Comercio.

A través de la función administrativa, la Delegatura para la Protección al Consumidor realiza una protección de carácter colectivo sobre los derechos de los consumidores, pues con ella se busca proteger los intereses de carácter general.

El inicio de la actuación administrativa puede darse de oficio (cuando es la misma Entidad quien inicia el trámite sin que medie petición al respecto) o mediante una denuncia o queja.



Una **denuncia (o queja)** es un mecanismo que se puede usar para que la Superintendencia de Industria y Comercio inicie una investigación de carácter administrativo y, de ser el caso, imponga sanciones de conformidad con la ley. La denuncia debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante y de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia.
- Expresar claramente lo que solicita.
- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 No. 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C., el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecco>). También puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co.

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-, y las posibles sanciones que deban imponerse, están contempladas en el artículo 61 de la referida normatividad.

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 legal, doctrinal y jurisprudencial, en el marco de los interrogantes planteados, nos permitimos manifestar:

La norma genera la obligación de entregar información a los consumidores en todos los casos, por lo cual se le debe garantizar el acceso a la información antes y después de la relación de consumo. Dicha información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, esto encaminado a que los consumidores dispongan de todos los instrumentos necesarios que le hagan posible la decisión de compra contando con una ilustración mínima.

Cuando la información que se brinda a los consumidores no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a responsabilidad por parte del productor o proveedor a favor del consumidor.



En relación con la información que debe suministrarse a los consumidores tratándose de bonos, independiente del tipo que estos sean, establece la Circular Única de esta Superintendencia el deber de informar entre otros aspectos, el plazo para su redención o vigencia, y las consecuencias derivadas del vencimiento de dicho plazo.

Ahora bien, en atención al tema objeto de su consulta, es pertinente señalar que en el caso que los bonos de compra, certificados o tarjetas de regalo no se rediman en el lugar y **dentro del plazo establecido** para tal fin, dicha situación se configura como un **incumplimiento del comprador a la obligación de recibir el producto**, circunstancia que podrá originar la pérdida total del precio pagado anticipadamente o del saldo no utilizado, según lo convenido por las partes.

Así mismo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el numeral 2.18.6. de la citada circular que establece como obligaciones del estipulante y/o comprador, entre otras, la de **Redimir el bono de compra, certificado o tarjeta de regalo dentro de los plazos estipulados** y en los sitios previamente autorizados.

De otro lado, en relación con su cuestionamiento “¿Existiría acaso algún enriquecimiento por parte del almacén?” señalado en su consulta, es preciso indicar que esta entidad no realizará ningún pronunciamiento al respecto, toda vez que no corresponde a un tema de su competencia.

En virtud de sus funciones de control y vigilancia esta Entidad puede adelantar actuaciones administrativas³ con el fin de imponer sanciones si a ello hay lugar, y decidir mediante sentencia los procesos de carácter jurisdiccional⁴ que se inicien para proteger intereses particulares de los consumidores en todos los sectores de la economía donde no exista regulación especial y siempre que tales funciones no hayan sido delegadas a cualquier otra autoridad.

En ejercicio de las funciones de tipo administrativo, y frente al incumplimiento de las disposiciones del Estatuto, sus disposiciones reglamentarias y las instrucciones impartidas mediante la Circular Única y demás normas que lo establezcan, esta Entidad podrá imponer las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, es de anotar que la simple afirmación no es óbice para que se inicie alguna investigación de oficio, para ello es necesario cumplir con lo requerido por la ley.

Así mismo, podrá conocer de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, la cual tiene el propósito de poner a consideración del juez una situación de carácter particular, la cual se resolverá mediante una sentencia, para lo cual debe cumplirse lo indicado por la ley, ya que es jurisdicción rogada, es decir, debe instaurarse la respectiva demanda.

Antes de interponer la acción de protección al consumidor es necesario agotar el requisito de

³ L. 1480/2011, art. 59, 60 y 61

⁴ Art. 24 del Código General del Proceso en concordancia con los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011.



procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Este requisito se cumple reclamando directamente al productor o proveedor, y puede ser cumplido a través de la conciliación.

Si usted considera que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, debe interponer la acción o acciones pertinentes con el fin de que su caso sea resuelto por la autoridad competente de conformidad a lo indicado anteriormente y explicado al respecto en el numeral 5, del presente concepto.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por esta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <https://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,

JAZMÍN ROCÍO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: xxxxxx
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

