

**CIRCULAR EXTERNA No. 004 de 2020**

**(marzo 31 de 2020)**

**PARA:** ALCALDES DISTRITALES Y MUNICIPALES

**DE:** SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

**ASUNTO:** COORDINACIÓN DE MEDIDAS DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**FECHA:** 31 DE MARZO DE 2020

El objeto de la presente circular es atender la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional mediante la Resolución 385 de 12 de marzo de 2020 y la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, declarada mediante el Decreto No. 417 del 17 de marzo de 2020, para mitigar las consecuencias derivadas de la llegada del COVID-19 a nuestro país, al evidenciarse que la alerta mundial generada por esta pandemia ha desatado, de una parte, compras inusuales y excesivas por parte de los consumidores, y de otra, el comportamiento inescrupuloso e ilegal de algunos productores o comercializadores de bienes y servicios, lo que hace imperativo que todas las alcaldías distritales y municipales que cuentan con funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección al consumidor se articulen con la Superintendencia de Industria y Comercio como Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, con el propósito de garantizar la protección de los derechos de todos los consumidores.

En ese sentido, y en atención a lo dispuesto en el Artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor –, que otorga a los alcaldes, las mismas facultades administrativas de control y vigilancia asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, esta Superintendencia **EXHORTA** a los alcaldes municipales para que en el territorio de su jurisdicción, se adelanten acciones de inspección y vigilancia respecto de la actividad desplegada por los productores y proveedores, para determinar si los mismos podrían estar vulnerando los derechos de los consumidores, con conductas tales como: el



acaparamiento, las ventas atadas, la publicidad engañosa y la información engañosa, sin perjuicio de los delitos a los que se refiere el Título X del Código Penal, de competencia de la Fiscalía General de la Nación.

## 1. ACCIONES DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA QUE DEBEN ADELANTAR LAS ALCALDÍAS.

Para estos efectos, a continuación, se expondrán algunos de los elementos a considerar en el despliegue de las funciones de inspección y vigilancia, a partir de los cuales se podrían evidenciar presuntas infracciones en materia de acaparamiento, ventas atadas, publicidad e información engañosas.

### I. ACAPARAMIENTO

Cuando la autoridad territorial evidencie la configuración de conductas **tendientes a la sustracción o retención de productos de alta demanda** tales como alimentos, bebidas, bienes de primera necesidad, productos farmacéuticos, productos y dispositivos médicos, ópticas, productos ortopédicos, productos de aseo e higiene, alimentos y medicamentos para mascotas y terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones (teléfonos, computadores, tabletas, televisores) **con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios**, deberá revisar, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El listado del producto o productos que comercializa en los diferentes puntos de venta el vigilado, indicando las referencias de cada uno.
2. La relación de unidades disponibles del producto o productos, en el que se evidencie el nombre del producto, referencia, unidades disponibles y ubicación de cada una.
3. La relación del producto o productos comercializados en los últimos seis meses, identificando la referencia, número de factura, punto de venta y fecha de la venta.
4. La identificación de los distribuidores del producto o productos, indicando: i) nombre o razón social e identificación y ii) datos de contacto.
5. La relación de entradas y salidas del producto o productos durante los últimos tres meses, aportando facturas de compra y venta de los mismos.



6. Los pedidos realizados durante el último mes del producto o productos y si los mismos han sido atendidos por los proveedores, solicitando para el efecto las respuestas emitidas por los proveedores en caso de no contar con los productos disponibles.

## II. VENTAS ATADAS

Cuando la autoridad territorial evidencie la configuración de conductas tendientes a **condicionar la adquisición** de un producto relacionado con la prevención o tratamiento del COVID 19 o de productos de alta demanda, tales como, alimentos, bebidas, bienes de primera necesidad, productos farmacéuticos, productos y dispositivos médicos, ópticas, productos ortopédicos, productos de aseos e higiene, alimentos y medicamentos para mascotas y terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones (teléfonos, computadores, tabletas, televisores) **a la adquisición de otros** deberá revisar, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El listado de productos que comercializa el vigilado, solicitando las referencias de cada uno.
2. La identificación de los productos cuya venta se está condicionando.
3. La relación de unidades de productos cuya venta se está condicionando que se encuentran disponibles para la venta, identificando: nombre del producto, referencia, unidades disponibles y ubicación de cada una.
4. La publicidad emitida en los últimos 3 meses, para ofrecer alguno de los productos cuya venta está condicionando, verificando la frecuencia y medios de difusión de cada pieza publicitaria.
5. El histórico de precios y de ventas de los productos cuya venta se está condicionando, de los últimos seis (6) meses, solicitando un número racional de facturas de venta de cada producto en los últimos dos meses.



### III. PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Si la autoridad territorial tiene conocimiento de **mensajes comerciales** en los que se han atribuido bondades que no correspondan con la realidad sobre productos asociados al COVID 19, deberán verificarse, entre otros aspectos, los siguientes:

1. Los productos sobre los cuales se ha emitido la publicidad.
2. Las propiedades o beneficios que se han atribuido a los mencionados productos.
3. El sustento técnico o científico, que soporte las afirmaciones relacionadas con las bondades de los productos.
4. Las piezas publicitarias a través de las cuales se han promocionado los productos, identificando la frecuencia y los medios a través de los cuales se han anunciado, así como última fecha de emisión.
5. Las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados durante el último mes, estableciendo fecha de radicación, nombre del quejoso, motivo, trámite dado a las misma y fecha de respuesta.

### IV. INFORMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN DE PRECIOS

Si se tiene conocimiento de que proveedores o productores, comercializan productos de manera presencial o por métodos no tradicionales o a distancia (comercio electrónico), restringiendo la venta a una cantidad de productos por consumidor, deberá verificarse que la información que se entregue al consumidor sobre dicha circunstancia sea veraz, suficiente, precisa, idónea, clara y oportuna. Al respecto deberá verificarse:

1. Los productos que hacen parte de dicha restricción.
2. Los canales utilizados para informar dicha restricción a los consumidores, solicitando prueba que sustente lo manifestado por el vigilado.
3. Los establecimientos en los que aplica la medida.
4. La información que se está suministrando sobre la vigencia de la medida.



Igualmente, tratándose de la información de los precios, ésta deberá estar siempre visible en el producto mismo, en la góndola o un listado de precios, sin que haya tachones o enmendaduras. Al respecto deberá verificarse la forma escogida por el proveedor para anunciar los precios y realizar un ejercicio de cotejo de un conjunto de productos al momento de ser registrados en caja para verificar que el precio cobrado coincida con el anunciado.

## **2. COORDINACIÓN CON LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - DELEGATURA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

Con la finalidad de trabajar de manera articulada para salvaguardar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia **EXHORTA** a los alcaldes a observar las siguientes conductas:

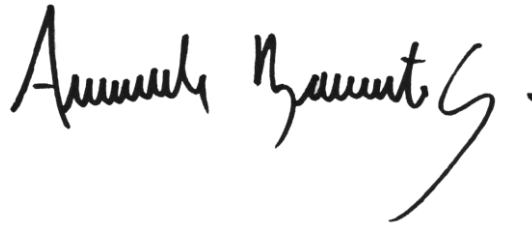
1. Realizar visitas administrativas de inspección a las distintas personas naturales o jurídicas propietarias de los establecimientos de comercio en donde presuntamente se están cometiendo las infracciones, con plena observancia de las normas que rigen el debido proceso y aquellas que regulan la práctica de visitas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. En caso de que las distintas personas naturales o jurídicas propietarias de los establecimientos de comercio en donde presuntamente se están cometiendo las infracciones no cuenten con la información solicitada, requerirla y conceder un término prudencial para que sea aportada, indicando con claridad la dirección adónde debe ser remitida.
3. Remitir a la mayor brevedad al Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, a los correos electrónicos [dirproteccion@sic.gov.co](mailto:dirproteccion@sic.gov.co) o [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co), el resultado de las



acciones de inspección y vigilancia desplegadas por la autoridad, mediante un informe que dé cuenta de los aspectos verificados junto con la información recaudada, siempre que de las mismas se desprendan posibles vulneraciones a las normas del Estatuto del Consumidor.

Sírvanse favor dar cumplimiento a lo anteriormente informado por esta Autoridad.

Agradezco de antemano su oportuna colaboración.



**ANDRÉS BARRETO GONZÁLEZ**  
**SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

