Superintendencia de Industria y Comercio

Denuncias sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor

Procedimiento P - 301

NO VIGENTE

Grupo de instrucción e investigación
Colombia, Bogotá, D.C. - noviembre de 2004

CONTENIDO

Pág.

1. OBJETIVOS 3
2. DESTINATARIOS 3
3. GLOSARIO 3
4. REFERENCIAS 4
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 5
5.1. Admisión 6
5.2. Conciliación 7
5.3. Pruebas 8
5.4. Decisión o fallo 10
6. DIAGRAMA DE FLUJO 12
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS 12

NO VIGENTE

1. OBJETIVOS

Establecer los pasos a seguir para atender las denuncias de personas naturales o jurídicas, que se consideren víctimas de conductas que violan sus derechos como consumidor.

2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por los funcionarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, adscritos a la Delegatura de protección al consumidor que estén encargados de realizar el presente procedimiento.

3. GLOSARIO

ACTA CONCILIACIÓN PARCIAL: Documento en el cual se deja registro del acuerdo en la parte conciliada entre los interesados.

ACTA CONCILIACIÓN TOTAL: Documento en el cual se deja registro de la conciliación realizada.

ACTO DE PRUEBAS: Auto u oficio en el que se ordena la práctica de pruebas que esta Superintendencia considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos teniendo en cuenta las solicitudes de parte (denunciante y denunciado) o que requieran ser practicadas de oficio.

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Es la declaración de la autoridad pública, por la cual en ejercicio de su función administrativa, crea, extingue o modifica situaciones jurídicas de carácter particular o general.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia, sin denuncia de por medio, inicia un trámite para investigar posibles violaciones a normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

CITACIÓN CONCILIACIÓN: Correspondencia mediante la cual la Superintendencia convoca a las partes interesadas a una audiencia de conciliación.

CONCILIACIÓN: Mecanismo alternativo de solución de conflictos que procura la transigencia de las partes con el objeto de evitar el pleito o concluir uno ya iniciado.

CONSTANCIA NO ACUERDO CONCILIACIÓN: Documento en el cual se deja registro del no acuerdo de las partes en la conciliación realizada.

EXCUSA DE INASISTENCIA A LA CONCILIACIÓN Comunicación enviada por la parte que no asistió a una audiencia de conciliación, explicando las razones de su inasistencia.

NO VIGENTE

FACULTADES JURISDICCIONALES: Atribuciones excepcionales otorgadas mediante Ley 446 de 1998. La cual tiene por objeto procurar la efectividad de una garantía en sus diferentes modalidades.

INSPECCIÓN OCULAR: La verificación que hace un funcionario de un lugar, una cosa o un documento, con el objeto de lograr el esclarecimiento de los hechos materia del proceso.

MEDIOS DE PRUEBA: Son los distintos elementos de juicio que producen y aportan las partes y/o recoge la autoridad competente para establecer la existencia de ciertos hechos (prueba pericial, inspección ocular).

PERITAJE: Medio probatorio que permite verificar hechos que interesen al proceso y requieran especiales conocimientos científicos, técnicos o artísticos. Son conocimientos que no caben dentro de la cultura general.

RECUSACIÓN: Solicitud elevada por la parte con el fin de obtener que el funcionario que tiene conocimiento de la actuación, se separe del proceso, con fundamento en las causales taxativamente dispuestas por la ley.

SOLICITUD AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN: Comunicación mediante la cual las partes involucradas en un proceso informan a la Superintendencia su interés por conciliar.

SOLICITUD DE EXPLICACIONES: Acto administrativo mediante el cual se inicia una investigación formal sobre posibles violaciones a las normas bajo control y vigilancia de la Superintendencia.

4. REFERENCIAS

Generales

a. Decreto 2153 de 1992 por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones.
b. Circular única de 2001.

Protección del consumidor

- Código Contencioso Administrativo
- Código de Procedimiento Civil
- Ley 37 de 1993, por la cual se regula la prestación del servicio de telefonía móvil celular, la celebración de contratos de sociedad y de asociación el ámbito de las telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones.
- Ley 142 de 1994, por la cual se regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios
- Ley 446 de 1998, Por la cual se adopta como legislación permanente algunas normas del decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Procedimiento Civil, se derogan otras de la ley 23 de 1991 y del decreto 2279 de 1989, se expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia.
- Decreto 3466 de 1982, Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.

NO VIGENTE

Conciliación

- Ley 270 de 1996, Ley estatutaria de la administración de justicia.
- Ley 640 de 2001, Por la cual se modifican normas relativas a la conciliación y se dictan otras disposiciones.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Las denuncias proceden por los siguientes casos y conductas:

- Deficiente calidad e idoneidad de los bienes y servicios.
- Marcas, leyendas y propaganda que no corresponda a la realidad o que induzca a error.
- Propaganda comercial con incentivos.
- Indicación de más de un precio, y tachaduras o enmendaduras al precio original.
- Ventas a crédito, en las que no se dé información suficiente o se cobren más intereses de los legalmente permitidos.
- Contenido neto.
- Cobro indebido de propinas.
- Incumplimiento de las garantías.
- Falta de indicación pública de precios.

Acumulación de documentos y trámites

Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 29 del código contencioso administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

En los casos en que curse una denuncia bajo facultades jurisdiccionales, el solicitante puede desistir explícitamente en cualquier momento, para lo cual se elabora un auto de archivo. Por el contrario si se está adelantando una actuación bajo facultades administrativas, el desistimiento no conlleva al archivo del expediente, dado que la delegatura puede continuar la investigación, porque los temas son de orden público.

No todas las investigaciones que se adelanten, pasan a la etapa de pruebas, puesto que, muchas pueden ser falladas con los documentos aportados inicialmente o con los que llegan con las respuesta a la solicitud de explicaciones. La etapa de pruebas no es obligatoria.

Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexados al expediente.

Gestión de archivo: Los expedientes deben reposar en el archivo especializado de protección al consumidor, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

NO VIGENTE

Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están definidos en el plan de calidad y en ningún caso son superiores a los definidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

5.1. Admisión

Objetivo: Determinar si con la documentación allegada por el solicitante se cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite de la solicitud.

El centro de documentación e información recibe la solicitud (formato denuncias protección del consumidor 3040-F01) o remisión de información, radica de acuerdo con la codificación establecida y traslada a la dependencia destino.

La SECRETARIA de la dependencia o quien haga sus veces verifica que haya sido radicada la solicitud de acuerdo con la codificación establecida, y:

a. Si el código de radicación está errado devuelve la solicitud para su corrección ó si el trámite corresponde a otra dependencia de la Entidad, se da traslado a la dependencia, en ambos casos se diligencia el formato errores en el subsistema de trámites 0101-F36.
b. Si está correcto entrega la solicitud al jefe de la dependencia quién hace el reparto respectivo para que se continúe el trámite. Esta asignación es registrada en el sistema de trámites por la secretaria de la dependencia o a quien se le haya asignado esta función.

El funcionario asignado verifica la información y los documentos anexados y determina:

- Si la Superintendencia no es competente y corresponde a otra entidad administrativa elabora oficio de remisión a la entidad competente y envía copia al solicitante para su información.

- Si la solicitud presenta información insuficiente, elabora requerimiento de información, que se realiza por única vez, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo de atención de la solicitud. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al solicitante.

  En caso que el solicitante necesite ampliación del plazo para completar la información, presenta una solicitud de prórroga, la cual debe ser atendida según lo establecido por el jefe de la dependencia, determinando el plazo, si éste le es otorgado.

  Si el requerimiento de información no es atendido dentro del término establecido, se debe dar por terminado el asunto y radicarlo con la actuación archivo.

- Si la solicitud está correctamente presentada y se obtiene respuesta al requerimiento de información dentro de los términos, en caso de haberse efectuado, procede a la apertura del expediente incorporando los documentos soportes.

NO VIGENTE

Todas las investigaciones tanto de oficio como por queja, se inician con una solicitud de explicaciones dirigida al investigado, en el cual se le anuncia el comienzo del procedimiento, se le indican las normas presuntamente violadas, se adjunta copia de la reclamación, se da un término para garantizar el derecho de defensa y en casos de efectividad de garantía, se anuncia la posibilidad de conciliar. Al demandante se le envía oficio informándole el inicio de la investigación.

La solicitud de explicaciones es presentada al jefe inmediato para su revisión y aprobación. Una vez revisada y firmada es trasladada al Centro de documentación e información para el envío al denunciado.

Una vez recibida la respuesta a la solicitud de explicaciones el profesional asignado revisa el expediente con el objeto de determinar si el mismo puede ser decidido inmediatamente, caso en el cual continúa con el paso 5.4 decisión o fallo, o si por el contrario, es necesario realizar pruebas que permitan tener la certeza para producir el fallo se continúa con el trámite.

La conciliación por no ser una etapa obligatoria en protección al consumidor, será procedente cuando sea solicitada por una de las partes o cuando de oficio la Superintendencia los considere conveniente, si existe tal posibilidad, el funcionario encargado citará para la misma.

En trámites de protección al consumidor los asuntos que pueden ser objeto de conciliación son los intereses particulares tanto del (los) investigados(s) como del (los) denunciante(s). La actuación administrativa que adelante la Superintendencia en ejercicio de sus facultades no tendrá incidencia alguna respecto de la conciliación. Tal es el caso que puede haberse conciliado el interés particular entre denunciante e investigado y la Superintendencia puede continuar con la investigación administrativa e inclusive aplicar las sanciones que considere procedentes.

Puede de oficio en cualquier momento citarse a audiencia de conciliación, si es que ésta no se ha surtido aún.

De ser procedente la conciliación, la secretaria de la dependencia reserva, ante la División Administrativa, la sala para la audiencia, la fecha y hora que ha sido programada. La programación de la audiencia será definida por el jefe de la dependencia y es indicada en el oficio de citación correspondiente.

5.2. Conciliación

Objetivo: Procurar la solución de conflictos de dos o más personas, para que por sí mismas solucionen sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral.

El PROFESIONAL asignado para la audiencia de conciliación iniciará la audiencia el día y a la hora programada.

- Al inicio de la audiencia verifica la asistencia de todas las partes y de encontrarse presentes se les informa acerca del trámite a seguir.
- Terminada la audiencia y con base en los acuerdos alcanzados se elabora el acta así:
  -De no haberse logrado el acuerdo se suscribirá constancia de no conciliación.
  -Si se llega a un acuerdo se suscribirá el acta de conciliación total y el abogado sustanciador procede a elaborar el auto de archivo para la firma del Delegado.
  -Si el acuerdo es parcial se elabora acta de conciliación parcial.

NO VIGENTE

El acta debidamente aprobada por los participantes en la audiencia, es radicada y numerada en el Centro de Documentación e Información por el abogado de la dependencia y su original deberá reposar en el expediente. Una copia será entregada al final de la audiencia a cada una de las partes. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo.

- En caso de no realizarse la audiencia y exista justificación por una o ambas partes, el jefe de la dependencia programa una nueva fecha y lugar de audiencia.

- Si la inasistencia no fue justificada o excusada se elabora una constancia de no comparecencia y se continúa la investigación, bien sea practicando pruebas o proyectando la decisión pertinente en caso de que no se hubiesen solicitado pruebas y las aportadas sean suficientes para tomar una decisión. El proyecto de acto administrativo es presentado por el jefe de la dependencia al Delegado de Protección al Consumidor para su firma. Una vez revisado y aprobado por el funcionario competente es numerado y radicado y se adelantan la etapa de notificación y de recurso, si es del caso.

- Durante la audiencia las partes de común acuerdo pueden solicitar la suspensión de la misma.

5.3. Pruebas

Objetivo: Recaudar elementos de juicio acerca de lo hechos materia de investigación.

Las pruebas pueden ser decretadas a petición de parte, o de oficio. Los actos que decreten pruebas de oficio no admiten recurso alguno, mientras los solicitados de parte son susceptibles de recurso. Si se decretan de oficio, los gastos que impliquen su práctica serán de cargo de las partes por igual, y si son a solicitud de parte ésta asume los costos.

El grupo de instrucción e investigación remite, mediante memorando a la División de Protección al Consumidor, la solicitud de práctica de pruebas, con el fin de que practique las pruebas.

La División de protección al consumidor evalúa el expediente para determinar el tipo o tipos de prueba a realizar:

a) Si es peritazgo: Se proyecta el cuestionario a resolver. Se ubica el perito teniendo en cuenta la necesidad, puede ser un laboratorio acreditado, una institución reconocida, o un perito de la lista de auxiliares de la justicia y/o cámara de comercio. Si el seleccionado no acepta, se inicia nuevamente el proceso de selección. Una vez seleccionado el perito, se remite el cuestionario a resolver con la solicitud para practicar la prueba.
b) Si es inspección: Se asigna el funcionario, quien evalúa el expediente y programa la realización de la diligencia.
c) Si es la realización de un informe técnico, asigna funcionario para que recabe información y elabore el informe.
d) Si la determinación es realizar un testimonio o declaración se examina el expediente para seleccionar los hechos sobre los cuales sea posible que el interrogado posea información. Con la anterior

NO VIGENTE

información se redacta el cuestionario que se utilizará durante el interrogatorio (Durante la diligencia pueden surgir preguntas adicionales).

Una vez programadas las pruebas la División de protección al consumidor informa al Grupo de instrucción e investigación, la entidad, perito o funcionario que realizará la prueba, el tipo de prueba, la fecha, lugar y hora de la diligencia, para que elabore el auto de pruebas correspondiente.

El profesional asignado del Grupo de instrucción e investigación, elabora el proyecto de acto administrativo el cual es presentado al jefe del Grupo para su revisión y aprobación. Una vez revisado y firmado es numerado y radicado y se adelanta el procedimiento de notificación P- 005 y atención de recursos P - 006, en caso de ser requerido.

Una vez ejecutoriado el auto de pruebas se remite con memorando a la División de Protección al Consumidor para que realice las pruebas, para el efecto procede así:

1. Si es peritazgo:
   - Prepara documentación para posesión de peritos, la cual se realiza ante el Superintendente delegado de protección al consumidor.
   - Recibe dictamen del perito.
   - Evalúa el dictamen y decreta honorarios.
   - Traslada el dictamen a las partes. Si comprende fotografías, videos, o planos que no puedan ser anexados, se informa a las partes que estos se encuentran disponibles en el expediente. En el término de tres días, las partes pueden solicitar las aclaraciones u objetar por error grave. Igualmente la Superintendencia puede hacer requerimientos sobre el peritaje.

2. Si es inspección
   - Para iniciar cualquier visita o diligencia oficial que requiera dentro del marco de sus atribuciones legales, el funcionario comisionado debe necesariamente identificarse con el carné correspondiente y con un oficio firmado por el Superintendente de Industria y Comercio o el Superintendente Delegado de Protección al consumidor
   - Los documentos e información o toma de muestras que soliciten los funcionarios comisionados por la Superintendencia, serán requeridos por escrito al representante legal de la entidad o al revisor fiscal. Tal solicitud será suscrita por un funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio y en la misma se señalará el término para atender el requerimiento correspondiente.
     No obstante, hay casos en que la información requerida se desprende de lo encontrado en la misma visita y la información debe ser entregada en ese momento.
   - La información y documentación allegada a los funcionarios comisionados en virtud de los requerimientos que éstos formulen, comprometerá a la empresa o entidad que la suministre y personalmente al revisor fiscal de la entidad cuando sea tal órgano de control quien la aporte; se entenderán auténticas y, para los efectos legales del caso, tendrán el carácter probatorio suficiente para la adopción de las decisiones administrativas que resulten pertinentes.
   - Abre la diligencia a la hora señalada y procede a cumplir el objeto de la misma. Expone a los interesados el objeto y alcance de la diligencia, el programa a desarrollar y la metodología a utilizar.
   - Practica la prueba según lo programado.

NO VIGENTE

- Levanta acta. Sólo se elabora informe de visita cuando el acta levantada amerite aclaración.

3. Si es un informe técnico
   - Evalúa expediente para determinar necesidades
   - Investiga antecedentes de caso (ubica material bibliográfico)
   - Proyecta complemento de información o cuestionario cuando se trate de complementación u objeción a dictámenes.
   - Elabora cartas de presentación cuando se requiera información externa. Para el efecto tiene en cuenta los mismos aspectos definidos para la realización de la inspección.
   - Elabora informe.

4. Si es testimonio
   - Prepara el cuestionario correspondiente
   - Realiza el testimonio
   - Levanta el acta correspondiente.

Una vez realizadas las pruebas, da traslado a las partes y remite el expediente al Grupo de instrucción e investigación, anexando los resultados de la prueba.

5.4. Decisión o fallo

Objetivo: Decidir sobre la aprobación o negación de la solicitud presentada y formalizar el proyecto de fallo.

1 El funcionario asignado:
   - Evalúa jurídica y probatoriamente el expediente.
   - Redacta la decisión o fallo confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina con el caso, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal. Se puede presentar que el acto administrativo:
     a) Sea una sanción
     b) Sea una efectividad de la garantía
     c) Sea un archivo

2. El jefe del grupo de instrucción e investigación o funcionario asignado revisa y presenta al Superintendente delegado para la protección del consumidor, quien verifica que esté acorde con la normatividad legal:
   - Si está de acuerdo con la decisión, firma la respuesta o acto administrativo.
   - Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

a. El Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor decidirá las investigaciones que se adelanten con ocasión del ejercicio de las funciones jurisdiccionales previstas en el artículo 145 de la ley 446 de 1998 o de las funciones administrativas que sobre los mismos temas se encuentran previstas en los decretos 3466 de 1982 y 2153 de 1992.

b. En caso de que se presente sobre un mismo hecho investigación en ejercicio de facultades administrativas e investigación en ejercicio de facultades jurisdiccionales, el Delegado para la

NO VIGENTE

Protección del Consumidor fallará las investigaciones adelantadas con ocasión del ejercicio de las funciones jurisdiccionales y el Superintendente de Industria y Comercio fallará las investigaciones adelantadas con ocasión del ejercicio de las funciones administrativas.

3 Una vez firmadas las decisiones se entregan a la SECRETARIA O FUNCIONARIO DESIGNADO para que ingrese la información en el sistema (módulo de resoluciones/ autos):

Verifica que existan en el sistema los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar el contenido de las resoluciones o de los autos:

- Revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos. Entre los datos a verificar se encuentran el número de identificación, nombre, dirección, teléfono, dirección de correo electrónico, país, ciudad, si actúa como representante legal o apoderado. Cuando se está realizando ésta revisión se puede presentar:

  - Se detectan errores en la base de datos, por lo tanto se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo.
  - Se detectan errores en el acto administrativo, se procede a la corrección de éste, de tal manera que quede consistente con la base de datos.

- Genera número consecutivo de acto administrativo y la fecha de numeración.

- Lleva a cabo la numeración y fechado físico en el acto administrativo.

- Imprime los avisos de notificación directamente por el sistema, quedando registrado en el sistema la radicación de salida, es decir el aviso de notificación o la comunicación decisión se imprime con el rótulo de radicación listo para ser enviado al destinatario e igualmente se entiende que la documentación pasa a Secretaria General.

- Una vez impresos los avisos de notificación, organiza la documentación separando los actos administrativos que deben ser remitidos por correo y las comunicaciones que se deben compaginar y se remiten al Centro de Documentación e Información. Este envío se debe realizar entre las 8:00H y las 11:30H.

UNA VEZ NUMERADO Y RADICADO EL ACTO ADMINISTRATIVO SE ADELANTA EL PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN P-005 Y SI ES EL CASO EL DE RECURSOS P-006.

El expediente debe ser devuelto al archivo especializado de protección al consumidor.

Una vez terminado el proceso, se revisa que el expediente contenga todos los actos realizados por los interesados, los documentos emitidos de oficio o a solicitud de parte, lo mismo que todas las actas. La

NO VIGENTE

secretaria de la dependencia o quien sea designado, los folia de acuerdo con lo establecido por el Centro de documentación e información.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Anexo

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3040-F01 Formato denuncias protección del consumidor

NO VIGENTE