

Bogotá D.C.,

10

Respetado(a) Señor (a):

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

Asunto: Radicación: 17- 250488 - 1
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, 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 julio de 2017, en la que consulta:

"1. Existe en el ordenamiento jurídico colombiano vigente una definición legal de la expresión "precio de venta al público" que deba ser aplicada para un campo en específico, o de manera general?"

"2. De ser negativa la respuesta al interrogante anterior ¿Existe alguna otra definición que como concepto técnico, en palabras del Consejo de Estado , tenga "la vocación de ser universal, es decir, que su avance es atendible en todos los ámbitos en que se haga uso de él, siempre que no exista una definición especial para el asunto de que se trate"?"

"3. De ser negativas las respuestas a los dos interrogantes anteriores ¿cuál sería el entendimiento que debería darse a la expresión "precio de venta al público" en su sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas palabras?"

2 Artículo 28 Código Civil Colombiano



“4. Dentro de la expresión "precio de venta al público" ¿cuál sería la acepción de la palabra "público" dentro de la cadena comercial? ¿por "público" habría de entenderse quien compra a cada uno de los actores de las etapas de esa cadena, v.gr. el distribuidor respecto del productor o importador, el detallista respecto del distribuidor y el consumidor final respecto del detallista?”

Nos permitimos hacer 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”.¹

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

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal.

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

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-542 de 2005.



De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre **información veraz y suficiente e indicación pública de precios**, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.
- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

5. COMPETENCIA DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE INFORMACIÓN

En relación con la información que debe suministrarse a los consumidores respecto de un bien o servicio, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

“Artículo 23. 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.



“(..)”²

La norma genera la obligación de entregar información a los consumidores en todos los casos. 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.

Respecto del contenido de la información, el artículo 24 de la norma en cita establece:

“Artículo 24. 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.

² Ley 1480 de 2011, artículo 23.



“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.”³

La citada norma establece obligaciones tanto para el productor como para el proveedor del producto (bien o servicio). Para el productor se generan las obligaciones de indicar las instrucciones que hacen posible la utilización y conservación del bien, así como, en el evento de que aplique, la cantidad, el peso o el volumen. Lo mismo ocurre con la fecha de vencimiento, en caso de ser procedente.

Otra de las obligaciones que se indican es la de suministrar las especificaciones del bien o servicio, palabra que viene del verbo especificar que, acorde con la real academia de la lengua española se refiere a *“explicar, declarar con individualidad algo”*, es decir, aplicando el concepto al producto en el mercado, se referiría a las características generales del producto, las cuáles sirven para distinguirlo de otro.

Para efectos del cumplimiento de la citada disposición el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, establece que *“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.*

6. INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, toda información que se dé a los consumidores deberá ser *“clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan”*. Así mismo, *“aún cuando de manera general existe libertad de precios, todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes y servicios”* (Circular Externa No. 10 de 2001 de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título II, Capítulo II, numeral 2.3.) que ofrezcan, mediante listas, en los mismos bienes, en góndolas, anaqueles o estantes.

La Superintendencia de Industria y Comercio impartió en la Circular Externa No. 10 de 2001 instrucciones sobre la información pública de precios, teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011:

³ Ley 1480 de 2011, artículo 24.



“Información Pública de Precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. **El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado.** Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

“Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

“Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

“(…)”⁴

Es así como, el numeral 2.3.1 del Título II, Capítulo Segundo de la citada Circular Externa No.10 establece:

“En cualquier sistema de información sobre precios dirigida a los consumidores, se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional o impuesto a que hubiere lugar, sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.

“La indicación pública de precios puede hacerse en listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes”.⁵

En consecuencia, el precio que se suministre al consumidor debe corresponder al precio total del producto, incluyendo, desde luego, los cargos adicionales, incluyendo los relativos al pago con tarjeta de crédito, o impuestos, con el fin de evitar una posible inducción a error por el suministro de información insuficiente y/o carente de veracidad.

⁴ Ley 1480 de 2011, artículo 26.

⁵ Circular Única, Título II, Capítulo Segundo, numeral 2.3.1.



Igualmente, debe tenerse en cuenta que en el evento de aparecer más de un precio respecto de un mismo producto, el consumidor solo estará obligado a pagar el precio más bajo. En caso contrario, el consumidor podrá presentar queja, para lo cual deberá tener en cuenta lo siguiente.

En respuesta concreta a su pregunta, debemos poner de presente que en concepto 13 283706 de 2013, esta Oficina en relación con la vigencia del artículo 1 del Decreto 1298 de 1988 expresó:

“En este sentido, encontramos que el legislador, teniendo en cuenta los avances tecnológicos y las distintas posibilidades técnicas de indicar los precios a los consumidores de manera visual sin que necesariamente estén marcados en cada uno de los productos individuales, por lo cual se debe entender derogado el citado artículo segundo del Decreto 1293 de 1988, en el cual se exigía para determinados productos que se indicara el precio en el empaque o envase.

De acuerdo con lo anterior, será viable el uso de cualquier medio tecnológico siempre y cuando se garantice que los consumidores podrán conocer de manera visual el precio de los bienes o servicios en los mismos productos o en las góndolas, anaqueles o estantes del establecimiento de comercio.”⁶

7. PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA

El consumidor puede presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que se inicie una investigación administrativa en contra del productor o proveedor, que podrá terminar en la imposición de una multa. Para ello se debe tener en cuenta:

- La queja se puede presentar por los siguientes medios:
 - Por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la entidad, ubicada en la carrera 13 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>).

El formulario también se puede radicar en las siguientes direcciones:

CADES Bogotá:

CADE 30	Carrera 30 25–90 Módulo 37 Zona A
CADE Suba	Calle 148 A 103 B–95
CADE Calle 13	Calle 13 37–35 Módulo 13
CADE Américas	Av. Carrera 86 43–55 Sur Módulo 83

⁶ Superintendencia de Industria y Comercio, concepto 13 283706 del 30 de diciembre de 2013



Otras ciudades:

Barranquilla	Carrera 57 79–10 Sede Supersociedades
Bucaramanga	Calle 41 37–62 Sede Supersociedades
Cali	Calle 10 4–40 of. 201 Sede Supersociedades
Cartagena	Torre del Reloj Carrera 7 32-39 piso 2 Sede Supersociedades
Cúcuta	Avenida 0 (cero) A 21-14 Sede Supersociedades
Manizales	Calle 23 26–60 Sede Cámara de Comercio
Medellín	Calle 53 45–112 Piso 20 Edificio Colseguros

- A través de la página web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/denuncias-y-reclamos>).
- Por medio de un fax al número 5-87-02-84.

- La queja debe contener al menos la siguiente información:
 - Nombre completo e identificación del denunciante.
 - Nombre completo e identificación 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, como material publicitario y demás información que soporte los hechos.
 - Expresar claramente lo que solicita.
 - Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.
- 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-.

8. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA PRESENTADA.

A la luz de lo normado por la Ley 1480 de 2011 y por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta Superintendencia, entre otras funciones, el control y vigilancia de normas referidas a la información que se suministra a los consumidores, incluyendo la publicidad.



La Ley dispone que todos 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.

Tal y como se ha explicado, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 establece que las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Al respecto la Superintendencia ha impartido instrucciones a través de su Circular Única señalando que la indicación pública de precios puede hacerse en listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes, por tanto, estas son las diferentes formas que aseguran la información visual del precio. (numeral 2.3.1 del Título II)

De la misma manera, esta Superintendencia ha impartido instrucciones, señalando que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes y servicios, según la reglamentación de la autoridad competente o, a falta de ésta, según sus posibilidades o conveniencias, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes, por tanto, si esta no ha establecido otra cosa, los precios deberán indicarse empleando uno de estos medios, precisando que toda información que se suministre al consumidor sobre la forma en que se determinará el precio deberá cumplir con las previsiones del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, esto es, deberá ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Estudiado de manera específica las funciones de esta Superintendencia en relación con el precio, tenemos que señalar que no compete a la Entidad entrar a referirse sobre aspectos que estén por fuera de las atribuciones que le han sido asignadas legalmente, en tal virtud, los alcances de la expresión “*precio de venta al público*”, en contextos diferentes al explicado en el presente documento, como lo son los pretendidos en los numerales 1 a 3 de su consulta, escapan de la posibilidad de conceptualización por parte de esta Oficina.

Ahora bien, como las normas que son de nuestro resorte son las referidas a la protección efectiva de los consumidores, la regulación hace referencia al precio que efectivamente a ellos se les está informando, pues estos son los que eventualmente pueden verse afectados ante el no acatamiento de las normas de “*Información Pública de Precios*”, arriba expuestas y en ese sentido, se entiende por público a los consumidores.

La manera como manejen los precios los integrantes de las cadenas de comercialización de productos no hacen parte del control que puede ejercer esta superintendencia, por tanto, no nos es viable pronunciarnos al respecto, salvo que se trate de las atribuciones en materia de control de precios de medicamentos (numeral 12 del artículo 15 del Decreto 4886 de 2011 y Circular 04 de 2006 de la



Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos) o de precios de distribución de la leche (Resolución. 17 del 2012 del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural).

De cualquier manera, cada caso debe ser considerado de manera particular, a efectos de determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar que hacen parte del mismo, lo cual será de examen de la autoridad que conozca del asunto.

Quien considere que ha habido violación de las normas que regulan la fijación pública de precios podrá presentar queja, acorde con lo expuesto en el presente concepto. La violación podrá dar lugar a la imposición de las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>.

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 las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: José González
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha

² Artículo 28 Código Civil Colombiano

