

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Por:

YAMELL VALENTINA BENAVIDES

KAREN AURA CHAVES OBANDO

LADDY VIVIANA ESCOBAR USAMAG

JEISON ALEXANDER OBANDO MELO

LEONEL ANDRES ZAMBRANO ZUÑIGA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

DERECHO ADMINISTRATIVO GENERAL

PASTO

2012

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Por:

YAMELL VALENTINA BENAVIDES

KAREN AURA CHAVES OBANDO

LADDY VIVIANA ESCOBAR USAMAG

JEISON ALEXANDER OBANDO MELO

LEONEL ANDRES ZAMBRANO ZUÑIGA

Presentado al profesor:

LIBARDO ORLANDO RIASCOS GÓMEZ

Doctor en Derecho Público

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

DERECHO ADMINISTRATIVO GENERAL

PASTO

2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. ¿QUÉ ENTENDEMOS JURÍDICA Y ADMINISTRATIVAMENTE POR SUPERINTENDENCIA? Y CARACTERÍSTICAS JURÍDICAS ESPECÍFICAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	5
1.1 Naturaleza de las superintendencias.....	6
1.2 Naturaleza de la superintendencia de industria y comercio.....	6
1.3 Concepto jurídico.....	6
1.4 Concepto Administrativo.....	8
2. ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA.	11
2.1 Funciones del Despacho del Superintendente de Industria y Comercio.....	11
2.2 Oficina de Control interno	13
2.3 Oficina de Tecnología e informática.....	13
2.4 Funciones Oficina de Asesora Jurídica.....	14
2.5 Funciones Asesora de Planeación	14
2.6 Funciones de la Secretaria General	14
3. CALIDADES O REQUISITOS GENERALES Y ESPECIALES PARA SER SUPERINTENDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	15
3.1 Nacionalidad.....	15
3.1 Ser ciudadano en ejercicio.....	16
3.2 Ser mayor de 25 años al momento del nombramiento.....	16
3.3 Estudios.....	16
3.4 Experiencia.....	17
4. FUNCIONES GENERALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO... 	17
4.1 Protección al consumidor.....	18
4.1.1 Disposiciones generales de funciones frente al consumidor.	18

4.1.2	Funciones frente al consumidor y las telecomunicaciones.	19
4.1.3	Funciones frente al consumidor y los servicios postales.	19
4.1.4	Funciones frente al consumidor y los precios de bienes y servicios.	19
4.1.5	Funciones frente al consumidor y la metrología legal.	20
4.2	Protección y promoción de la competencia.	20
4.3	Regulación de las cámaras de comercio.	21
4.4	Propiedad industrial.	22
5.	FUNCIONES ESPECIALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	22
5.1	Ordenar.	22
5.2	Velar.	23
5.3	Ejercer.	23
5.4	Imponer.	24
5.5	Autorizar.	24
5.6	Ordenar.....	25
6.	Funciones del Superintendente de Industria y Comercio.	25
6.1	Establecer.	25
6.2	Decidir.	25
7.	LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.	26
7.1	Sanción a Comcel por publicidad engañosa.	27
7.1.1.	Resolución No. 31044 del 31 de mayo de 2011.	28
7.1.2.	Resolución No. 34223 del 24 de junio de 2011.	28
7.1.3.	Sanción a Comcel s.a. por ofrecer cláusulas de permanencia mínima mayores a las autorizadas.	29
8.	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.	30
9.	CONCLUSIONES.	31
10.	BIBLIOGRAFÍA.	32

INTRODUCCIÓN

Es de gran interés para nosotros un adecuado conocimiento acerca del desarrollo y el control económico en Colombia, de ahí que en nuestro país desde hace mucho tiempo se ha venido desarrollando medio y entidades destinadas a realizar este trabajo, para lograr una completa satisfacción por parte del consumidor.

El objeto de análisis en el trabajo desarrollado a continuación es la superintendencia de industria y comercio, profundizando en los ámbitos jurídico, funcional y administrativo. Partiendo desde

el fortalecimiento de los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano, para lo cual reconoce los derechos de propiedad industrial; propicia la adecuada prestación de los servicios de los registros públicos; vigila el cumplimiento de los derechos de los consumidores; aplica las normas sobre libre competencia y mantiene los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metrológico que requieren los agentes económicos, lo anterior con el fin de brindar los medios necesarios para velar por el desarrollo empresarial y la protección del consumidor colombiano.

1. ¿QUÉ ENTENDEMOS JURÍDICA Y ADMINISTRATIVAMENTE POR SUPERINTENDENCIA? Y CARACTERÍSTICAS JURÍDICAS ESPECÍFICAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

1.1 Naturaleza de las superintendencias

Se entiende por superintendencias a los organismos creados por la constitución o por la ley y que integran la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional, con autonomía administrativa, de carácter técnico, sin personería jurídica y autonomía financiera o con personería jurídica y patrimonio propio, que cumplen funciones de inspección, vigilancia y control, mediante atribuciones designadas por el presidente y el legislador conforme a las disposiciones legales.

Creadas por la constitución o por la ley, constitucionalmente se crearon en 1991 las superintendencias de servicios públicos según el art. 370 y la de valores en el art. Transitorio 52 y legalmente según el precepto constitucional del art.150 numeral 7.

1.2 Naturaleza de la superintendencia de industria y comercio

Nace mediante la ley 19 del 25 de noviembre de 1958 y el decreto 1653 del 15 de julio de 1960. Antecedida por la superintendencia de regulación económica y con la función de intervenir los estudios de costos y regular los precios de la canasta familiar, que estaban bajo control gubernamental.

Bajo la ley 65 del 28 de diciembre de 1967, los decretos 1050 y 3130 de 1968, se reformo y se hizo desaparecer la superintendencia de regulación económica y dio lugar a la creación de la superintendencia nacional de precios bajo el decreto 2562 de 1968, adscrita al entonces denominado ministerio de Fomento.

Fue así como en el gobierno de Cesar Gaviria mediante el decreto 2153 de 1992 se reestructuró la superintendencia de industria y comercio, le fueron suprimidas unas funciones y fortalecidas otras, al tiempo que adquirió autonomía financiera y presupuestal.

1.3 Concepto jurídico

Definido en el **Art.1 del Decreto 2153 de 1992**. La Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de

Desarrollo Económico, que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal. Y que cumple como funciones.

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección de la competencia; atender las reclamaciones o quejas por hechos que pudieren implicar su contravención y dar trámite a aquellas que sean significativas para alcanzar en particular los siguientes propósitos: la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica.
- Imponer las sanciones pertinentes por violación de las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y promoción de la competencia, así como por la inobservancia de las instrucciones que, en desarrollo de sus funciones imparta la Superintendencia.
- Imponer sanciones a las empresas oficiales o privadas que presten los servicios públicos de telecomunicaciones, energía, agua potable, alcantarillado y aseo, cuando se atente contra los principios de libre competencia a solicitud de una de las Comisiones de Regulación de tales servicios, o cuando se incumplan las normas vigentes en materia tarifaria, facturación, medición, comercialización relaciones con el usuario.
- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor a que se refiere este Decreto y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes.
- Imponer, previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor, así como por la inobservancia de los Instrucciones Impartidas por la Superintendencia.
- Administrar el sistema nacional de la propiedad industrial y tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma.
- Ejercer el control y vigilancia de las cámaras de comercio, sus federaciones confederaciones, de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia, y coordinar lo relacionado con el registro único mercantil.
- Resolver los recursos de apelación y queja interpuestos contra los actos expedidos por las cámaras de comercio.
- Solicitar o recibir asistencia técnica y financiera, a través del Fondo Especial de la misma Superintendencia, de entidades internacionales o de gobiernos extranjeros para el desarrollo de sus programas.

- Solicitar a las personas naturales y jurídicas el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el correcto ejercicio de sus funciones.
- Practicar visitas de inspección con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adopta las medidas que correspondan, conforme a la Ley.
- Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas para esta de prueba en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones.
- Establecer, coordinar dirigir y vigilar los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología, y organizar los laboratorios de control de calidad y metrología que considere indispensables para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
- Fijar el término de la garantía mínima presunta para bienes o servicios.
- Prohibir o someter al cumplimiento de requisitos especiales la propaganda comercial de todos o algunos de los bienes o servicios que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud.
- Organizar el sistema de registro de calidad e idoneidad de que trata el Decreto 3466 de 1982 y las disposiciones que lo adicionen o reformen.
- Establecer las normas necesarias para la implantación del sistema internacional de unidades en los sectores de la industria y el comercio.
- Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se oficializan las normas técnicas correspondientes.
- Asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, la promoción de la competencia y la propiedad industrial y en las demás áreas propias de sus funciones.
- Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en las materias que hace referencia el numeral anterior, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.
- Asumir, cuando las necesidades públicas así lo aconsejen, el conocimiento exclusivo de las investigaciones e imponer las sanciones por violación de las normas sobre control y vigilancia precios.

1.4 Concepto Administrativo

A esta superintendencia desde el campo administrativo, le corresponde la inspección y vigilancia de:

- La Propiedad Industrial es un sistema administrado por el Estado, a través de la Superintendencia de Industria y Comercio, para la concesión de derechos sobre nuevas creaciones (Patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales) y a los comerciantes sobre los signos que utilizan para distinguir sus productos y servicios (Marcas, lemas, nombres y enseñas comerciales) en el mercado.

El Estado otorga el monopolio de bienes inmateriales a los comerciantes y empresarios, para que ellos en forma exclusiva se sirvan de su uso y obtengan beneficios como la competencia lícita y la clientela, permitiendo de la misma forma que los consumidores identifiquen el origen empresarial de los productos y servicios en el mercado. Mediante la protección de las nuevas creaciones se logra incentivar el desarrollo tecnológico a través de la investigación, otorgándole al inventor un monopolio temporal, que le permite recuperar económicamente la inversión realizada al tiempo que emprende un avance tecnológico nacional.

- Protección al consumidor. en los sistemas económicos abiertos basados en la libertad de competencia, como el que opera actualmente en el país, el mercado asume un papel de primer orden ya que constituye la estructura comunicativa de la oferta y de la demanda. La política de protección al consumidor tiene su fundamento en el reconocimiento de la necesidad de acciones tendientes a reconocer los derechos de los consumidores, a la seguridad, la salud y protección de los legítimos intereses económicos, así como a la información y a la participación.

La Superintendencia es responsable de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto de protección del consumidor, hoy decreto 3466 de 1982, en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta.

- Sistema Nacional de normalización, certificación y metrología. El sistema nacional de normalización, certificación y metrología tiene como objetivos fundamentales promover en los mercados la seguridad, la calidad y la competitividad del sector productivo o importador de bienes y servicios y proteger los intereses de los consumidores.

En este aspecto la Superintendencia establece, coordina, dirige y vigila los programas nacionales de control industrial de calidad, pesas, medidas y metrología, y organiza los laboratorios de control de calidad y metrología que considere indispensables para el adecuado cumplimiento de las funciones, así como acredita y supervisa los organismos de certificación, los laboratorios de pruebas ensayos y de calibración que hagan parte del sistema.

- Protección de la competencia. Para que un modelo de libre empresa apalanque el desarrollo del país y represente posibilidades de desarrollo para todos, es necesario que la actividad empresarial no se vea afectada por conductas monopolísticas ni desleales.

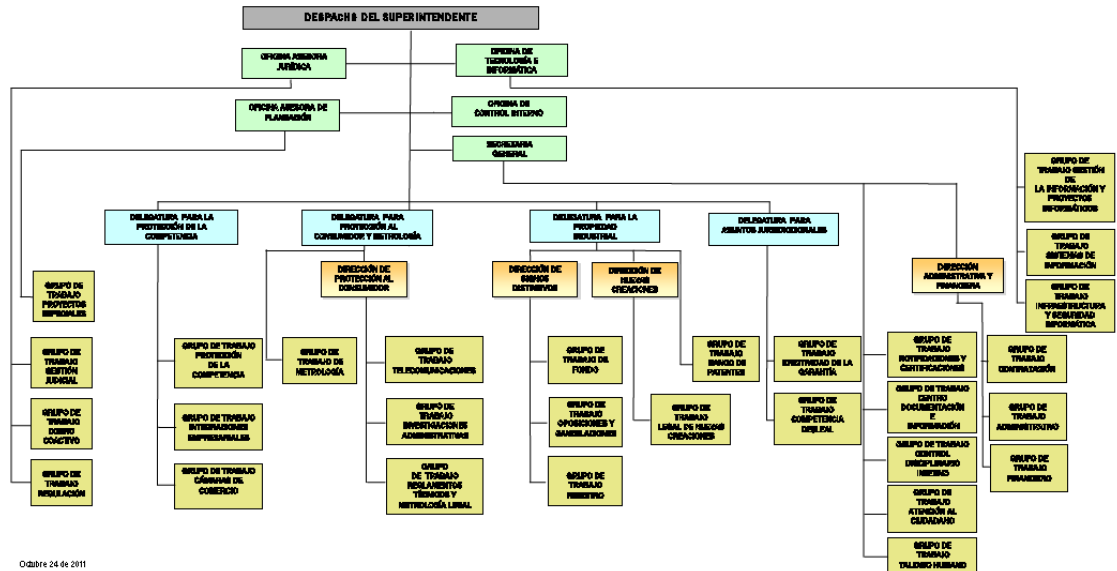
Con la finalidad de fortalecer la eficiencia del aparato productivo nacional, garantizar que los consumidores tengan libertad de acceso y elección a la oferta de bienes y servicios, así como propender porque en el mercado exista variedad de precios y calidades, la Superintendencia investiga, corrige y sanciona las prácticas comerciales restrictivas de la competencia y la competencia desleal. Así mismo se analizan para autorizar, condicionar u objetar las integraciones de empresas que se dediquen a una misma actividad productiva.

- Vigilancia de las Cámaras de Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la encargada de regular lo relativo al registro único de proponentes, determinar las reglas de funcionamiento del registro mercantil, determinar la periodicidad con la que las cámaras de comercio deben dar noticias del registro mercantil y vigilar administrativa y contablemente las mismas, además de vigilar las elecciones de las juntas directivas y atender las consultas referentes al área.

2. ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA JURÍDICO-ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA.



SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Octubre 24 de 2011

2.1 Funciones del Despacho del Superintendente de Industria y Comercio.

- Asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, la promoción y protección de la competencia, la propiedad industrial, la protección de datos personales y en las demás áreas, propias de sus funciones.
- Rendir informes detallados al Presidente de la República y al Ministro de Comercio, Industria y Turismo, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
- Adoptar los reglamentos, manuales e instructivos que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la Entidad.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor, protección de la competencia, propiedad industrial, la protección de datos personales y en las demás áreas propias de sus funciones, así como fijar los criterios que

faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones sobre protección de la competencia y competencia desleal en todos los mercados nacionales, respecto de todo aquel que desarrolle una actividad económica o afecte o pueda afectar ese desarrollo, independientemente de su forma o naturaleza jurídica.
- Ordenar, como medida cautelar, la suspensión inmediata de las conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones sobre protección de la competencia y competencia desleal y a los infractores la modificación o terminación de las conductas que sean contrarias a las disposiciones sobre protección de la competencia y competencia desleal.
- Decidir sobre la terminación anticipada de las investigaciones por presuntas violaciones a las disposiciones sobre protección de la competencia, así como en el caso de las investigaciones en ejercicio de facultades administrativas de competencia desleal, cuando a su juicio el presunto infractor brinde garantías suficientes de suspender o modificar la conducta por la cual se le investiga.
- Imponer a las personas jurídicas las multas de acuerdo con la ley por violación de cualquiera de las disposiciones sobre protección de la competencia y competencia desleal y a cualquier persona natural que colabore, facilite, autorice, ejecute o tolere conductas violatorias de las normas sobre protección de la competencia y competencia desleal las multas que procedan de acuerdo con la ley.
- Conceder los beneficios por colaboración con la Superintendencia de Industria y Comercio previstos en la Ley 1340 de 2009 y las normas que la modifican o adicionan.
- Ordenar, cuando sea procedente conforme a la ley, la reversión de una operación de integración empresarial.
- Decidir las investigaciones administrativas por violación a las normas de protección de la competencia y competencia desleal y adoptar las sanciones, medidas u órdenes a que haya lugar de acuerdo con la ley.
- Decretar previa investigación, cuando lo considere pertinente y según las circunstancias, la suspensión o cierre de las Cámaras de Comercio.
- Decidir las solicitudes de patentes de invención, decretar la caducidad de las patentes de invención y otorgar licencias obligatorias de patentes, en los casos previstos en la ley.

- Expedir las regulaciones que conforme a las normas supranacionales corresponden a la Oficina Nacional competente de Propiedad Industrial.
- Las demás que le sean atribuidas por la constitución o la ley y las que le correspondan por la naturaleza de su cargo.

2.2 Oficina de Control interno

- Asesorar y apoyar al Superintendente en el diseño, implementación y evaluación del Sistema de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como verificar su operatividad.
- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control interno.
- Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como recomendar los ajustes pertinentes y efectuar el seguimiento a su implementación.
- Asesorar a las dependencias en la identificación y prevención de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos, acompañar y apoyar a los servidores de la Superintendencia de Industria y Comercio en el desarrollo y mejoramiento del Sistema de Control Interno y mantener informado al Superintendente sobre la marcha del Sistema.
- Presentar informes de actividades al Superintendente y al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
- Apoyar el desarrollo, sostenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión Institucional, supervisar su efectividad y la observancia de sus recomendaciones

2.3 Oficina de Tecnología e informática

- Participar en la formulación de las políticas, normas y procedimientos aplicables a las tecnologías de la información y las redes de comunicación.
- Planear, ejecutar y controlar los proyectos de tecnología de la información y las redes de comunicación de la entidad.
- Proponer políticas de uso de los sistemas de información y en general de los bienes informáticos que posee la entidad.
- Coordinar la implementación de las políticas sobre tecnologías de la información establecidas por el Gobierno Nacional
- Elaborar y dirigir el plan informático de la Superintendencia, de acuerdo con el plan estratégico institucional y velar por su cumplimiento.

- Asesorar a la entidad en materia de nuevas tecnologías de la información y las redes de comunicación.

2.4 Funciones Oficina de Asesora Jurídica

- Asesorar al superintendente, superintendentes delegados, secretario general, jefes de oficina en asuntos jurídicos de su competencia.
- Dirigir y mantener unidad de criterio jurídico en áreas de la S.I.C
- Revisar proyectos y contratos y convenios de la S.I.C
- Recopilar leyes, decretos y disposiciones que se relacionen con la S.I.C y divulgarlas en la entidad.
- Mantener actualizada la circular única de la S.I.C
- Adelantar procesos de cobro por jurisdicción coactiva en virtud de actos administrativos emitidos por la S.I.C

2.5 Funciones Asesora de Planeación

ASESORAR

- Al superintendente en la adopción de políticas, estrategias, planes, programas y proyectos concordando con los objetivos de la S.I.C
- A las dependencias en la identificación y prevención de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Y apoyar a los servidores de la S.I.C en el desarrollo del sistema de control interno.
- Verificar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos, planes, programas de la S.I.C así como recomendar ajustes pertinentes.
- Presentar informes de actividades al superintendente y comité de coordinación de sistema de control interno.
- Mantener las relaciones con los organismos externos de control y coordinar el cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos en estos.

2.6 Funciones de la Secretaria General

- Asesorar al Superintendente en la formulación de políticas, normas y procedimientos aplicables a la administración de los recursos humanos, físicos, financieros y de la gestión documental de la entidad.
- Participar en la formulación de los programas, planes y proyectos de la Superintendencia y orientar la elaboración de los mismos en las áreas a su cargo.

- Dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros y contables, contratación pública, servicios administrativos y gestión documental y la elaboración y ejecución del Plan de Contratación de la Superintendencia.
- Coordinar y controlar las funciones de las direcciones a su cargo y orientar su gestión al cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, así como a la ejecución de los programas y proyectos a su cargo.
- Elaborar e implementar las políticas y programas de administración de personal, selección, registro y control, capacitación, saludo ocupacional, incentivos y desarrollo del talento humano, bienestar social y dirigir su gestión y actualizar el Manual de Funciones y Competencias de la Superintendencia.
- Nombrar secretarios generales ad hoc en los casos que se requiera para un mejor desempeño de las funciones de certificación o las relacionadas con la autenticación de documentos que competen a la entidad.
- Disponer la publicación de los actos administrativos de carácter general, de acuerdo con la ley.
- Expedir las certificaciones y constancias que le correspondan a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando la facultad no esté atribuida a otra dependencia o funcionario.

2.7 Delegatura para la protección de la competencia

- La protección de la competitividad es importante porque esta beneficia al consumidor, además promueve procesos de optimización y dinamiza el sector económico.
- Al garantizar la competencia igualmente promueve e incentiva la economía desarrollando campos para el emprendimiento.

2.8 Delegatura para la protección al consumidor.

- Cuidar al consumidor es cuidar al consumo que se presenta como la base de la producción industrial y la actividad comercial.
- Establece mecanismos de contención relacionados con abusos hacia el consumidor otorgándole herramientas para no hacer atropellado en sus derechos.

2.9 Delegatura para la prosperidad industrial

- El sector industrial es la maquina generadora de puestos de trabajo y receptor de personal que elabora los proyectos de desarrollo económico que requiere la sociedad.
- Protegiendo el sector industrial se cuida uno de los sectores de creación de puestos de trabajo y desarrollo económico.

2.10 Delegatura de asuntos jurisdiccionales

- Establece el marco jurídico en el cual se puede desenvolver esta entidad del ejecutivo y sus funcionarios.
- Garantiza el concepto de derechos jurídicos y el principio de legalidad relacionado con temas industriales y comerciales, además es el tribunal en estas instancias en determinados casos.

3. CALIDADES O REQUISITOS GENERALES Y ESPECIALES PARA SER SUPERINTENDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El **Decreto 775 de 2005** por el cual se establece el sistema específico de carrera administrativa para las Superintendencias de la administración pública nacional, denomina en el Capítulo II en su artículo 7 numeral uno al empleo de Superintendente como de libre nombramiento y remoción, así como también en su Capítulo III artículo 9 numeral uno establece que el nombramiento será ordinario.

3.1 Nacionalidad

Según la Constitución Política en su artículo 96 establece como requisito para ser Superintendente la nacionalidad colombiana ya sea por:

- Por nacimiento:

Los naturales de Colombia, que cumpla con una de dos condiciones: que padre o la madre hayan sido naturales o nacionales colombianos o al ser hijos de extranjeros, al menos uno de sus padres esté domiciliado en Colombia al nacer y los hijos de padre o madre colombianos nacidos en el extranjero pero que posteriormente se domicilien en Colombia o se registren en oficina consular.

- Por adopción:

Que comprende a los extranjeros que hayan solicitado y obtenido la respectiva carta de naturalización, los latinoamericanos y del Caribe por nacimiento domiciliados en Colombia y los miembros de los pueblos indígenas que

carta de naturalización, los Latinoamericanos y del Caribe por nacimiento domiciliados en Colombia establecidos en territorios fronterizos.

3.1 Ser ciudadano en ejercicio

Debe tener su documento de identificación tramitado para ejercer.

3.2 Ser mayor de 25 años al momento del nombramiento

Éste requisito debe cumplirse en el sentido de que la persona ya ha adquirido experiencia y madurez para afrontar el cargo de Superintendente, pero cabe resaltar que tiene que ser menos de 65 años ya que esa es la edad de retiro forzoso.

3.3 Estudios

En **Decreto 770 de 2005** para el Nivel Directivo se establece los siguientes requisitos:

Mínimo: Título Profesional y experiencia.

Máximo: título profesional, título de posgrado y experiencia.

❖ Título de posgrado en la modalidad de especialización por:

- 2 años de experiencia profesional acreditando el respectivo Título profesional, o
- Título profesional adicional o el certificado de que ha culminado y aprobado los estudios profesionales al exigido en el empleo y tiene que ser acorde con las funciones que va a desarrollar y con 1 año de experiencia profesional.

❖ El título de posgrado en la modalidad de maestría por:

- 3 años de experiencia profesional acreditando el respectivo Título profesional, o
- Título profesional adicional o el certificado de que ha culminado y aprobado los estudios profesionales al exigido en el empleo y tiene que ser acorde con las funciones que va a desarrollar y con 1 año de experiencia profesional.

❖ El título de posgrado en la modalidad de doctorado o posdoctorado, por:

- 4 años de experiencia profesional acreditando el respectivo Título profesional, o
- Título profesional adicional o el certificado de que ha culminado y aprobado los estudios profesionales al exigido en el empleo y tiene que ser acorde con las funciones que va a desarrollar y con 1 año de experiencia profesional.

3.4 Experiencia

Según el artículo 1 del Decreto 4476 de 2007 la experiencia se define como los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.

Para ése caso se necesita tres 3 años de experiencia profesional por título profesional adicional al exigido en el requisito del respectivo empleo.

El actual Superintendente José Miguel De La Calle Restrepo fue designado mediante Decreto No. 3141 de agosto 23 de 2010 quien nació el 22 de julio de 1969 en Manizales. Estudió Derecho en la Facultad de Jurisprudencia en el Colegio Mayor del Rosario y realizó una Maestría en Derecho (LL.M) con Honores en la Universidad de Harvard. Se ha caracterizado por su labor en las campañas pro consumidor así como también por la defensa de los derechos del consumidor en el territorio colombiano.

4. FUNCIONES GENERALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Funciones Generales

En razón de las modificaciones y adiciones planteadas En alusión al artículo 1 del decreto 4886 de 2011, las funciones generales de la superintendencia de industria y comercio pueden clasificarse de la siguiente manera, en algunos tópicos relevantes:

La primera función general de la SIC hace alusión a todos los subgrupos derivados de las diversas funciones generales que desarrolla la superintendencia en mención razón por la cual cabe citar dicha función de manera específica:

1. Asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas en todas aquellas materias que tengan que ver con la protección al consumidor, la promoción y protección de la competencia, la propiedad industrial y en las demás áreas propias de sus funciones.”

En razón de esta función nos encontramos con los siguientes tópicos principales dentro de las funciones generales:

4.1 Protección al consumidor.

Artículo 1.

Funciones: 22 – 55.

Este apartado constituye un compilado de funciones generales que buscan proteger al consumidor desde el momento de la prestación de los bienes y servicios, hasta el momento de acceder a los mismos.

Al ser este, uno de los apartados más extensos de las funciones generales podemos observar que es viable compilarlo en cinco grupos principales que son:

4.1.1 Disposiciones generales de funciones frente al consumidor.

Funciones: 22- 31, 40 y 41

Dentro de estas funciones encontramos cuestiones diversas y generales, enfocadas principalmente a la conservación de las normas de protección al consumidor, dentro de estas funciones nos encontramos por ejemplo con la atención a reclamos que no tengan competencia de otra autoridad a fin de determinar las responsables administrativas, sancionar incumplimiento o violación de las normas sobre la protección al consumidor, fijar términos de garantía en la prestación de bienes y servicios, cumplimiento de requisitos especiales para la comercialización y promoción de productos nocivos para la salud, vigilancia y control sobre el cumplimiento de las normas de protección al consumidor así como en las personas naturales o jurídicas que presten un servicio al público haciendo uso de juegos promocionales y mecanismos comerciales.

4.1.2 Funciones frente al consumidor y las telecomunicaciones.

Funciones: 32- 36

Este apartado de funciones generales de la SIC frente a los consumidores hace un especial énfasis a la protección de los usuarios de servicios de

telecomunicaciones, planteando así que la superintendencia de industria y comercio ha de imponer sanciones acordes a la ley, ordenar modificación en contratos entre proveedores y comercializadores de redes, imponer investigaciones de acuerdo al procedimiento aplicable por violación de las normas de protección al consumidor y del régimen de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, todo ello cuando así se requiera.

4.1.3 Funciones frente al consumidor y los servicios postales.

Funciones: 37 – 39

Dentro de estas funciones generales, la superintendencia de industria y comercio, enfatiza en la protección, investigación y sanciones referentes a la aplicación de los servicios postales, así es posible apreciar funciones de la SIC tales como el velar por la observancia de las disposiciones sobre la protección al consumidor de servicios postales, dar trámite a quejas u reclamaciones que se presenten contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios, reconocer los efectos del silencio administrativo en solicitudes de indemnización no atendidas e interponer acciones de investigación y sanción frente a incumplimiento de normas sobre la protección de usuarios de servicios postales como consumidores

4.1.4 Funciones frente al consumidor y los precios de bienes y servicios.

Funciones: 42- 46

Citando la función 42 de la superintendencia de industria y comercio se hace necesario precisar el hecho de que con excepción de la competencia atribuida a otras autoridades, es la SIC quien ejercer el control y vigilancia en relación con el cumplimiento de las normas sobre control de precios, especulación indebida y acaparamiento.

En relación a la circunstancia anteriormente mencionada nos encontramos con funciones adicionales que tiene la SIC frente la regulación, vigilancia y sanción de los precios de los bienes y servicios, frente a personas naturales y jurídicas prestadoras de los mismos, con relación a los consumidores, de modo tal que es posible observar que la SIC debe regular si los precios máximos de los bienes o servicios debe fijarse en listas específicas, o en los mismos bienes, refiriéndose el precio a la medida de peso o volumen que deba aplicarse, definir sitios para la colocación de listas de precios, asegurar el agotamiento de los bienes bajo el precio máximo, antes de entrar en vigencia de la fijación oficial de precios y asumir

en caso de que las necesidades publicas lo aconsejen, la investigación y sanciones por incumplimiento en normas sobre control y vigilancia de precios.

4.1.5 Funciones frente al consumidor y la metrología legal.

Funciones: 47 – 56

Haciendo referencia en primera instancia a que la metrología hace alusión a las cantidades oficiales de peso, volumen y demás medidas de los bienes y servicios prestados a la población en general; la SIC tiene la función de organizar e instruir la forma en que funcionara la metrología legal en Colombia, ejercer control metrológico a nivel nacional, oficializar los patrones metrológicos nacionales, trabajar en conjunto con las autoridades territoriales para el adecuado funcionamiento de la metrología en Colombia .

Del mismo modo la superintendencia de industria y comercio, se ve respaldada en sus funciones para autorizar a entidades de certificación de prestar su servicio al país, a fin de vigilar, sancionar y de ser necesario expedir reglamentación para la operación metrológica legal.

Frente a este tópico hay que destacar una función general, derivada en parte del tópico referido a la metrología legal, la cual se enmarca en la función 56 de la siguiente manera:

“es función de la superintendencia de industria y comercio Ejercer las funciones relacionadas con la distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo en las estaciones de servicio automotrices y fluviales, así como con la aditivación, calidad y cantidad de tales combustibles”

4.2 Protección y promoción de la competencia.

Artículo 1.

Funciones: 3 - 16

Dentro de este aspecto, nos encontramos con diversas funciones que la SIC debe cumplir frente al adecuado desarrollo de la competencia del mercado nacional, esto desde un ámbito netamente nacional y también desde una perspectiva global.

Frente a un ámbito nacional nos encontramos con funciones tales como las de imponer sanciones por violación de las disposiciones de la competencia previamente acordadas y la realización de competencia desleal, cuestiones que atentan claramente con la realización de una competencia adecuada que permita

un desarrollo pertinente del ámbito mercantil y comercial en general, frente a esto nos encontramos también con funciones como la de realizar o suspensiones a conductas contrarias a las disposiciones de protección a la competencia, hecho que se tornaría más que en una sanción, en una medida cautelar que impedirá la desestabilización de el ejercicio de la competencia en el estado.

Por otro lado nos encontramos dentro de este mismo tópico también con funciones referentes a la competencia para el adecuado desarrollo del mercado nacional en el ámbito global, dentro de estas nos encontramos con funciones tales como la de autorizar en los términos de ley los acuerdos y convenios que aunque puedan limitar la libre competencia tengan por fin defender la estabilidad de un sector específico prestador de bienes y servicios que sean de interés para la economía en general.

En este orden de ideas la SIC debe sancionar, suspender, investigar, y prohibir conductas contrarias a las disposiciones sobre la protección de la competencia, conocer de forma privativa las reclamaciones, modificaciones y demás alteraciones que se puedan plantear frente a la competencia y dar partida de la misma.

En cuanto al aspecto de modificaciones frente a la competencia nos encontramos con la integración o concentración, proyectos y actividades que también deben ser reguladas con base en las funciones generales de la SIC que se desprenden del aspecto de la competencia, pues un proceso de integración empresarial, cual quiera sea el sector económico en el que se desarrolle, puede tener incidencia en cuestiones como la libre competencia, en las disposiciones sobre la protección de la competencia etc.

4.3 Regulación de las cámaras de comercio.

Artículo 1

Funciones: 17- 21

Con relación a lo referente a la regulación de las cámaras de comercio a nivel nacional, es necesario aclarar que la superintendencia de industria y comercio debe ejercer control y vigilancia de las cámaras de comercio, sus federaciones y

confederaciones junto con la coordinación de las disposiciones referentes al registro mercantil , estipular funciones referentes al registro único de ponentes, resolver recursos de apelación y quejas interpuestos contra actos expedidos por las cámaras de comercio así como determinar los libros necesarios para que las

cámaras de comercio lleven el registro mercantil, así como otras funciones referentes a la regulación y buen funcionamiento de las cámaras de comercio.

4.4 Propiedad industrial.

Artículo: 1

Funciones: 57 – 58

Siendo que la propiedad industrial, es uno de los tópicos fundamentales que están en función de la superintendencia de industria y comercio según lo estipulado en la primera función compilatoria del decreto, se hace necesario precisar, que aunque las funciones de la SIC frente a la propiedad industrial se encuentran concretadas dentro de las dos funciones en mención, estas generan un amplio margen de funcionamiento de la misma respecto a esta cuestión así se plantea que administrar, el sistema nacional de la propiedad industrial, tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma es función de la superintendencia de industria y comercio.

5. FUNCIONES ESPECIALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Funciones especiales según el Decreto 47473/09

5.1 Ordenar:

- Ordenar, como medida cautelar, la suspensión inmediata de las conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas. Cuando la medida cautelar se decreta a petición de un interesado, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar de este la constitución de una caución para garantizar los posibles perjuicios que pudieran generarse con la medida.
- Ordenar a los infractores, previa investigación, la modificación o terminación de las conductas que sean contrarias a las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas.

5.2 Velar:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas en los mercados

nacionales, sin perjuicio de las competencias que la ley expresamente atribuya a otras autoridades.

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes.
- Velar en los términos establecidos en la ley por la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones y dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten; resolver los recursos de apelación o queja que se interpongan contra las decisiones adoptadas en primera instancia por los operadores de tales servicios; reconocer los efectos del silencio administrativo positivo en los casos de solicitudes no atendidas por los operadores dentro del término legal y ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos.

5.3 Ejercer:

- Ejercer el control y vigilancia de las Cámaras de Comercio, sus federaciones y confederaciones de acuerdo con las disposiciones vigentes sobre la materia y coordinar lo relacionado con el registro mercantil.
- Ejercer de acuerdo con la ley las funciones relacionadas con el registro único de proponentes.
- Ejercer las funciones atribuidas por la ley y el reglamento en materia de avalúos, evaluadores y del registro nacional de evaluadores.
- Ejercer la vigilancia y control sobre el cumplimiento de los reglamentos de los juegos promocionales de suerte y azar y verificar que en desarrollo de los mismos se dé cumplimiento a las normas de protección al consumidor, de conformidad con lo establecido por la ley 643 de 2001 o las normas que la modifiquen o adicionen.
- Ejercer el control y vigilancia de las actividades desarrolladas por las ligas y asociaciones de consumidores.
- Ejercer el control y vigilancia de todas las personas naturales o jurídicas que vendan o presten servicios mediante sistemas de financiación o bajo la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, así

como de quienes presten servicios que exijan la entrega de un bien e imponerles en caso de violación a las normas aplicables, las sanciones que correspondan de acuerdo con la ley.

- Ejercer las funciones jurisdiccionales que le hayan sido asignadas en virtud de la ley.

5.4 Imponer:

- Imponer, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones pertinentes por violación a las normas sobre prácticas comerciales restrictivas y promoción de la competencia, así como previa solicitud de explicaciones, por la inobservancia de las instrucciones que imparta en desarrollo de sus funciones.
- Imponer previas explicaciones, de acuerdo con el procedimiento aplicable, las sanciones que de acuerdo con la ley sean pertinentes por violación de las normas sobre protección al consumidor, por incumplimiento de aquellos reglamentos técnicos cuya vigilancia se le haya asignado expresamente, así como por la inobservancia de las instrucciones que imparta en desarrollo de sus funciones.
- Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones.

5.5 Autorizar:

- Autorizar los acuerdos o convenios que no obstante limitar la libre competencia, tengan por fin defender la estabilidad de un sector básico de la producción de bienes o servicios de interés para la economía general, en la forma prevista en el parágrafo del artículo 1° de la Ley 155 de 1959 o demás normas que la modifiquen o adicionen.
- Autorizar las entidades de certificación para prestar sus servicios en el país, de acuerdo con lo previsto en la Ley 527 de 1999 y ejercer respecto de estas las funciones previstas en dicha ley o en las demás normas que la modifiquen o adicionen.

5.6 Ordenar:

- Ordenar, como medida cautelar, la suspensión inmediata de las conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas. Cuando la medida cautelar se decrete a petición de un interesado, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar de este la constitución de una caución para garantizar los posibles prejuicios que pudieran generarse con la medida.
- Ordenar a los infractores, previa investigación, la modificación o terminación de las conductas que sean contrarias a las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas.

6. Funciones del Superintendente de Industria y Comercio.

6.1 Establecer:

- Establecer según la naturaleza de los bienes y servicios, normas sobre plazos y otras condiciones que rijan como disposiciones de orden público en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, o sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios.
- Establecer, según la naturaleza de los bienes o servicios, si la fijación de precios máximos al público debe hacerse por el sistema de listas o en los bienes mismos y disponer respecto de cuales bienes será obligatorio indicar en los empaques, envases o etiquetas, además del precio máximo al público el precio correspondiente a la unidad de peso, volumen o medida aplicable.
- Establecer grupos internos de trabajo de acuerdo con los objetivos, necesidades del servicio, planes y programas que trace la entidad.

6.2 Decidir:

- Decidir sobre la terminación de investigaciones por presuntas violaciones a las disposiciones sobre promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas, así como en el caso de las investigaciones en ejercicio de facultades administrativas de competencia desleal, cuando a su juicio el presunto infractor brinde garantías suficientes de suspender o modificar la conducta por la cual se le investiga.
- Decidir las investigaciones administrativas por competencia desleal y adoptar las sanciones, medidas u órdenes a que haya lugar de acuerdo con la ley.

- Decidir las solicitudes de patentes de invención.
- Decidir los recursos de reposición y las solicitudes de revocatoria directa que sean interpuestos contra los actos que expida, así como los de apelación que se interpongan contra los actos administrativos expedidos por los Superintendentes Delegados.

7. LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA.

La publicidad engañosa se define como una información que induzca a error a las personas a las cuales se dirige la propaganda comercial afectando su patrimonio económico.

Se determina cuando es publicidad engañosa teniendo en cuenta los elementos de carácter objetivo que hacen referencia a las características del producto y no los subjetivos que se refieren a las opiniones de quien hace el anuncio del producto. Pero hay una excepción a ésta regla y es que si la opinión recae sobre una o varias características del producto ésta se puede tomar como válida ya que si por ejemplo se hace un comentario sobre el precio transmitiendo una información errada perjudica al consumidor considerablemente.

Expresiones como: obtenga el producto al “menor precio del mercado” cuando en realidad hay más opciones que ofrecen menores precios es una clara evidencia de publicidad engañosa que la SIC sanciona mayormente.

¿Cuándo se evidencia la publicidad engañosa?

- Se omite información que ayudaría a comprender mejor lo que se promociona.
- El idioma en que se encuentra la información indispensable acerca del uso del producto no está en castellano.
- Se traslada costos del incentivo al consumidor, de manera que no pueda ser notorio.
- La información que condiciona la adquisición del producto no está incluida en la propaganda comercial o no se hace notoria como el ofrecimiento del producto o el servicio.
- Se ofrece en el producto adicionalmente otro producto con deficiencias.
- Se ofrece gratuitamente productos, servicios o incentivos sin aclarar en la propaganda que están condicionados.

La SIC para evitar que se presente propaganda comercial engañosa adopta las siguientes medidas administrativas:

- Ordenar que se deje de publicar la propaganda.
- Imponer las medidas que sean necesarias para evitar que se incurra en el error repetitivamente o que cause perjuicios a quienes va dirigida la propaganda.
- Ordenar que al corregirse la propaganda sea difundida por parte del anunciante con el mismo espacio que se destinó a la propaganda errónea.

El usuario adquiere un producto por necesidad, pero igualmente lo compra porque se encuentra atraído por una información que observó o escuchó por los medios de comunicación como la televisión, la radio y la telefonía; pero muchas veces después de que lo ha adquirido se da cuenta de que lo ofrecido en la publicidad difiere mucho de la realidad que le plantearon, es así como el usuario hace su reclamo a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la publicidad engañosa.

La Sic tramita alrededor de 150 reclamaciones mensuales acerca de éste tema por parte de usuarios que observan la incongruencia de la información que le dijeron inicialmente con el resultado o de la información que indujo en error al consumidor sobre el producto o las promociones adicionales o las ventajas del mismo que diariamente se encuentran en la publicidad.

Cada día el consumidor es más consciente del derecho que los medios violan al venderle información distante a la realidad y es más exigente con el cumplimiento de sus derechos.

Independientemente del resultado que arroje la investigación por parte de la Sic, las sanciones que puede imponer son hasta de 100 salarios mínimos legales vigentes por publicidad engañosa.

Para ilustrar el tema se hace énfasis en tres sanciones (dos sanciones sobre publicidad engañosa y un caso especial) que la Superintendencia de Industria y Comercio ha impuesto a la Sociedad Comunicación Celular Comcel S.A:

7.1 Sanción a Comcel por publicidad engañosa

Por publicidad engañosa la Superintendencia ha impuesto dos sanciones:

7.1.1. Resolución No. 31044 del 31 de mayo de 2011

La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la Resolución No. 31044 del 31 de mayo de 2011, sancionó pecuniariamente a la sociedad Comunicación Celular Comcel S.A., por publicidad engañosa, en el evento de anunciar que todos los consumidores podían adquirir todos los módems a cero pesos con internet móvil de la misma empresa, sin mencionar que el consumidor debía asumir el valor del IVA en ninguna pieza publicitaria, siendo una información que carecía de veracidad ya que los módems se presentaban gratuitos sin serlos en realidad pues el costo que debían asumir los consumidores no era gratuito.

La respuesta de Comcel aducía que cuando un usuario compraba el equipo en la factura de venta se evidenciaba un descuento de la totalidad del precio de cada uno de los módems y el usuario únicamente tuvo a su cargo el valor del IVA, el cual no ingresa al patrimonio de Comcel sino al Estado, con lo cual pretendía exonerarse de la responsabilidad por la denuncia de publicidad engañosa.

Pero para la Superintendencia fue totalmente claro que la información suministrada por Comcel carecía de veracidad, porque en la publicidad daba a entender a los consumidores que los módems eran totalmente gratuitos cuando en realidad debían cancelar la suma correspondiente al IVA y de esta forma, no los adquirieron a cero pesos, como lo anunciaron, por lo tanto se impuso la sanción pecuniaria correspondiente.

7.1.2. Resolución No. 34223 del 24 de junio de 2011

Otro caso de publicidad engañosa se sancionó por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución No. 34223 del 24 de junio de 2011, confirmando la sanción pecuniaria impuesta a Comcel S.A., ya que emitió publicidad engañosa acerca de su servicio de internet móvil ilimitado cuando lo que en realidad correspondía a limitación de velocidad, porque no era totalmente claro lo que ofrecía a sus usuarios.

La Superintendencia tomó la decisión cuando verificó que en la publicidad en que se ofrecía de forma destacada el servicio de internet móvil ilimitado 3.5G, en letra pequeña se señalaba que después de bajar 3 gigas de información se reducía la velocidad a 128K, lo que en realidad constituye una limitación importante al servicio de internet.

Comcel al no especificar en letra legible para los usuarios acerca de la limitación de la velocidad, estaba engañando a los usuarios ya que la palabra “ilimitado” quiere decir que no tiene ningún tipo de restricción o limitación cuando se alude a su uso y por lo tanto la letra pequeña no puede desvirtuar el mensaje principal que

envía la publicidad al público en general, así lo consideró la SIC para imponer la sanción advirtiendo que cuando existan condiciones y restricciones, éstas deben ser adecuadamente informadas en la misma publicidad de tal forma que sean de fácil lectura y comprensión para que los consumidores no sean inducidos en error.

7.1.3. Sanción a Comcel s.a. por ofrecer cláusulas de permanencia mínima mayores a las autorizadas.

Mediante Resolución 78925 del 29 de diciembre de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercios sancionó con multa equivalente a treinta salarios mínimos mensuales legales vigentes a Comcel S.A., por ofrecer planes con cláusulas de permanencia mínima superiores a 12 meses que cuando se adquirió equipos terminales iPhone 4S.

La clara violación al Régimen Integral de Protección de Usuarios es evidente por cuanto establece que no se puede pactar éstas cláusulas a excepción de subsidiar o financiar los equipos de conexión a internet, originando demasiadas quejas por parte de los usuarios que no veían la razón por la cual Comcel les impuso ésta cláusula.

La SIC en respuesta a las continuas quejas de los usuarios ordena a Comcel S.A. hacer la modificación de las cláusulas superiores a 12 meses por la legalmente establecida, informando por escrito a cada usuario que adquirió el servicio a partir del 1º de octubre de 2011 que se modificó la cláusula de permanencia mínima a los 12 primeros meses, dando libertad para terminar el contrato sin que se haya cobro alguno por pago antes del tiempo establecido.

8. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

- La Superintendencia de Industria y Comercio, debe ejercer una función fiscalizadora más robusta con respecto a la protección de los derechos de los consumidores, pues se presentan bastantes quejas en este rubro, más que nada relacionadas con las compañías de telefonía móvil.
- En cuanto a la sección servicio al cliente se encuentra cerrado el mecanismo de encuesta para identificar el nivel de satisfacción de sus usuarios, por lo que no se puede opinar en el portal web y siendo la SIC defensora de los derechos del usuario no está cumpliendo con un requisito esencial que pasaron por alto los administradores de la página.
- Las funciones de la superintendencia, el superintendente y las comisiones son demasiadas y no cuentan con el personal suficiente para desarrollarlas eficazmente, de ahí que la respuesta a una queja no sea pronta y origine molestias adicionales a los usuarios a quienes se les está vulnerando los derechos consagrados en el Régimen del Consumidor.

9. CONCLUSIONES

- La SIC, es una importante entidad pública pues esta se encarga de vigilar las actividades comercial e industrial, que son el motor de la economía colombiana, además de ser las mayores generadoras de empleos, sobre todo en el sector privado.
- La SIC lleva adelante igualmente una importante función de garante de los derechos de los consumidores, pues trabaja en equipo con entidades encargadas de velar por los derechos de estos.
- Otra de las importantes funciones de la SIC, es la de garantizar la libre competencia, evitando que personas jurídicas naturales o jurídicas acaparen algún sector industrial y comercial, que a la postre significaría violaciones a los consumidores y perjuicios para el país, dañando la competitividad.
- La SIC también realiza una destacada actuación con respecto al vigilar las cámaras de comercio, que son entidades encargadas de controlar e incentivar la actividad comercial.
- La SIC maneja muy bien lo que se refiere a la propiedad industrial, pero siempre debería ejercer más control en este tema, sobre todo con respecto a las zonas francas.

10. BIBLIOGRAFÍA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO www.sic.gov.co

DECRETO 4886 DE 2011

http://www.sic.gov.co/en/c/document_library/get_file?uuid=3af5f395-6eca-4a27-bc0f-f374d259710c&groupId=10157

SENADO REPÚBLICA DE COLOMBIA

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/2005/decreto_0775_2005.html

CONSTITUCIÓN NACIONAL <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>