

Bogotá D.C.

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 13-216784- -1-0      FECHA: 2013-10-24 18:13:24  
DEP: 10 OFICINA ASESORA      EVE: SIN EVENTO  
JURIDICA  
TRA: 113 DP-CONSULTAS      FOLIOS: 013  
ACT: 440 RESPUESTA

Señora  
**TERESA DE JESUS GARCIA DE GIRALDO**  
Carrera 14 13 41 UNIDAD RESIDENCIAL FELIPE PLAZA  
SOCORRO-SANTANDER-COLOMBIA

**Asunto:**      Radicación:      13-216784- -1-0  
                 Trámite:            113  
                 Evento:             
                 Actuación:        440  
                 Folios:                013

Estimado(a) Señora:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Entidad con el número que se indica en el asunto, en los siguientes términos:

**1. Objeto de la Consulta**

En su escrito formula varios interrogantes relacionados con la garantía de inmuebles.

Sea lo primero indicarle que no es posible para esta Oficina resolver situaciones de carácter particular, como lo es la expuesta en su comunicación.

A efectos de darle la respuesta más completa posible y referida de manera más concreta a las atribuciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, a continuación le suministramos la información que consideramos pertinente en relación con el caso por usted planteado, con el fin de brindarle mayores elementos de juicio.

**2. Asuntos no referidos a la garantía**

A este respecto, debemos tener en cuenta lo normado por el artículo 1857 del Código Civil que establece que *"La venta se reputa perfecta desde que las partes han convenido en la cosa y en el precio (...)".* Así mismo, el artículo 1864 del Código Civil consagra que *"El precio de la venta debe ser determinado por los contratantes. Podrá hacerse esta determinación por cualesquiera medios o indicaciones que lo fijen".*

En este orden de ideas, teniendo en cuenta el principio de la autonomía de la voluntad privada, en virtud del cual el contrato legalmente celebrado es ley para las partes (Código Civil, artículo 1602), las controversias que se presenten en relación con el incumplimiento del mismo por alguna de ellas, deberán ser objeto de debate a través de un método alternativo de solución de controversias o ante la jurisdicción ordinaria.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el ámbito de competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando quiera que los hechos materia de conflicto no se relacionen con el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de un bien o servicio adquirido, sino a un eventual incumplimiento contractual de las condiciones bajo las cuales se llevó a cabo la adquisición de un inmueble, el caso no encajaría dentro de nuestras facultades, en tanto constituye un asunto netamente contractual que debe dirimirse ante las autoridades jurisdiccionales competentes o a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

### 3. La garantía de bienes inmuebles

La Ley 1480 de 2011, llamado Estatuto de Protección del Consumidor, regula, entre otros aspectos, las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios, en general, y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

El artículo 5 de la citada Ley 1480 define garantía como la *"[o]bligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto".*

De acuerdo con el artículo 7, la garantía legal es:

"Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

"En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de

calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado."

Consagra igualmente que "[l]a entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley".

Siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, las cuales deben estar garantizadas, en relación con los productos (bienes o servicios) adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente, esto es, que se cumplan las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas por el productor, distribuidor o expendedor, al proponer la prestación del servicio o la adquisición del bien.

En virtud del artículo 11, ejúsdem, se establece que las garantías otorgadas por el productor, proveedor o expendedor, se extienden al suministro de los repuestos necesarios para la reparación y la asistencia técnica indispensable para su utilización, sin costo alguno para el consumidor durante el término de vigencia de la garantía, y a costa suya una vez vencido aquél.

De la misma forma, en el evento de existir repetición de la falla, el consumidor podrá optar ante el proveedor o productor, por una nueva reparación, cambio del bien parcial o total o la devolución del dinero pagado por el producto.

**"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.**

Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

"1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

"2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

"3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

- "4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
- "5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
- "6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
- "7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.
- "8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
- "9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso."

Uno de los aspectos que va insito dentro de la garantía es la entrega del producto, y, en los casos en que es necesario, el registro correspondiente.

Mientras las garantías referidas a las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de un producto se encuentren vigentes, no le es permitido al productor, proveedor o expendedor cobrar suma alguna al consumidor por los siguientes conceptos: a) La asistencia técnica que sea indispensable prestar para hacer posible la utilización del producto; y b) Por los gastos y costos que implique la reparación del bien por fallas de calidad e idoneidad, incluidos los repuestos y el transporte del bien para su reparación y posterior devolución al consumidor, en los casos en que la naturaleza del bien permita su reparación sin alterar su esencia (calidad e idoneidad).

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

Tratándose de bienes inmuebles, debe entenderse que las normas relativas a la calidad e idoneidad de los mismos están contenidas no sólo en las normas generales de protección al consumidor, sino también en las particulares que se refieren a esta clase de bienes y las condiciones mínimas de calidad e idoneidad que éstos deben cumplir, en orden a la satisfacción de las necesidades para las cuales son adquiridos por los consumidores.

De conformidad con lo expuesto, si al adquirirse el inmueble mediante un contrato de compraventa y configurarse una relación de consumo, éste presenta deterioros en los elementos que lo componen, carecerá de las características necesarias para satisfacer las necesidades para las cuales fue adquirido, incumpliendo, por ende, las condiciones de calidad e idoneidad, pudiendo incurrir el constructor en eventuales sanciones por violación a las normas sobre protección al consumidor, con el consecuente derecho del adquirente del inmueble para exigir la efectividad de las garantías.

Es preciso se tenga en cuenta que la citada Ley 1480 de 2011, que contiene el nuevo Estatuto para la Protección de los Consumidores y que entró en vigencia el 12 de abril de 2012, establece, en su artículo 8, el término de la garantía legal:

“El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor. “

“De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

“Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

“La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

En relación con el objeto de su consulta, el citado artículo 11 establece que “[p]ara los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año”.

En materia de garantía de bienes inmuebles, deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 735 de 2013:

“Artículo 13. Garantía legal de bienes inmuebles. En el caso de bienes inmuebles, para solicitar la efectividad de la garantía legal sobre acabados, líneas vitales del inmueble (infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustibles) y la afectación de la estabilidad de la estructura, definidos en la Ley 400 de 1997, el consumidor informará por escrito dentro del término legal de la garantía, al productor o expendedor del inmueble el defecto presentado.

“El productor o expendedor, entregará una constancia de recibo de la reclamación y realizará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, una visita de verificación al inmueble para constatar el objeto de reclamo.

“Parágrafo primero. Cuando la solicitud de la garantía legal sea sobre los acabados y las líneas vitales, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que deberá ser informada por escrito al consumidor.

“A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor, el productor o expendedor reparará el acabado o línea vital objeto de reclamo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta.

“Si una vez reparado el acabado o la línea vital, se repite la falla, el consumidor a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición del acabado o la línea vital afectados o la entrega de una suma equivalente al valor del acabado o línea vital afectados.

“Parágrafo segundo. Frente a la reclamación por la afectación de la estabilidad de la estructura del inmueble, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la realización de la visita de verificación señalada en el presente artículo. Este término podrá ser prorrogado por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera. En todo caso, deberá ser informado por escrito al consumidor.

“A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor y dentro del plazo que señalen los estudios técnicos que definan la solución a implementar, el productor o expendedor reparará el inmueble, restituyendo las condiciones

de estabilidad requeridas conforme a las normas de sismo resistencia vigentes con que fue diseñado.

“De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan la habitabilidad del mismo, el productor o expendedor del bien procederá a la devolución del valor total recibido como precio del bien. Para tal efecto, y en caso de existir crédito financiero, reintegrará al consumidor tanto el valor cancelado por concepto de cuota inicial así como la totalidad de las sumas de dinero canceladas por concepto de crédito a la entidad financiera correspondiente, debidamente indexado con base en la variación del I.P.C. Así mismo, deberá cancelar a la entidad financiera, el saldo total pendiente del crédito suscrito por el consumidor. Una vez realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se producirá la entrega material y la transferencia del derecho dominio del inmueble al productor o expendedor.

“En caso de no existir crédito financiero, el productor o expendedor deberán reintegrar el valor total cancelado por concepto del bien, debidamente indexado con base en la variación del I.P.C.

“En todo caso, el consumidor devolverá el inmueble libre de cualquier gravamen y deuda por concepto de impuestos, servicios públicos o cánones de administración.

“La devolución del dinero se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el productor o expendedor y el consumidor suscriban la escritura pública de transferencia de la propiedad del inmueble a la persona indicada por el productor o expendedor y siempre que se hubiere procedido con el registro de la correspondiente escritura. Los gastos de la escritura pública y registro correrán por cuenta del productor o expendedor.

“Parágrafo tercero. Para los bienes inmuebles, el término de la garantía legal de los acabados y las líneas vitales será de un (1) año y el de la estabilidad de la obra diez (10) años, en los términos del artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.”

Como puede ver y en respuesta a su solicitud en caso de querer presentar reclamación por la garantía, deberá adelantar trámite ante quien le vendió el inmueble y solo después de haber evacuado el trámite correspondiente podrá formular demanda a efectos de hacer efectiva la garantía.

Realizado lo anterior sin que se le haya dado respuesta definitiva al consumidor o ésta no corresponda a las prescripciones legales, podrá presentar una **demand**a por efectividad de garantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez competente. Los requisitos de la demanda están contenidos en el artículo 58 de la varias veces citada ley 1480, en armonía con el artículo 75 del Código de Procedimiento Civil.

“Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:

“1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.

La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.

“2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un funcionario de la entidad, utilizar medios técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez.

“3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato, En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

“4. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia. (Modificado por el Código General del proceso)

“5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor...”

Así, conforme a lo expuesto, si el consumidor afectado considera que debe presentar una reclamación respecto de la efectividad de garantía del producto que reseña en su comunicación, deberá proceder conforme a lo explicado en precedencia.

#### **4. Facultades administrativas radicadas en cabeza de los entes municipales o distritales**

Es importante tener en cuenta que, al tenor del numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, por regla general corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten *“cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad...”*.



De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor **es de naturaleza residual**, es decir, que se radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

El artículo 2 numeral 7 del Decreto 078 de 1987, establece que corresponde al Distrito Especial de Bogotá y a los municipios "*[ejercer el control necesario para lograr que en las relaciones contractuales con los adquirentes, las personas que desarrollen las actividades que se refieren la Ley 66 de 1968 y el decreto 2610 de 1979, no desmejoren las especificaciones contempladas en los planos arquitectónicos, den cumplimiento a los reglamentos de propiedad horizontal y se ajusten a los modelos de contratos aprobados por esas mismas entidades territoriales]*".

Así las cosas, la imposición de sanciones administrativas por el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad en lo que concierne a defectos y las fallas de las estructuras del inmueble, corresponde a las alcaldías municipales. A contrario sensu, si el incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, no son asuntos de competencia de los entes territoriales, podrá conocer esta Superintendencia de la correspondiente queja, en aplicación de la competencia residual conferida a esta Entidad por el Decreto 4886 de 2011.

#### 5. Información en materia de inmuebles

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.

"Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el

valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.”

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

De otra parte, a través de la Circular Única de la Entidad, en su Título II, se han impartido instrucciones respecto de la información que debe suministrarse a los consumidores de bienes inmuebles destinados a vivienda, en los siguientes términos:

#### “2.16.1 Deber de informar

“En la información que se brinde en la etapa de preventas en la sala de ventas y en los brochures o plegables que se utilicen para promover la venta de proyectos inmobiliarios, se deberá informar el área privada construida<sup>(1)</sup>, sin perjuicio de que se indiquen otras áreas, como el área privada libre o las áreas comunes de uso exclusivo<sup>(2)</sup>. Lo anterior sin perjuicio de que éstas puedan sufrir modificaciones como consecuencia directa de modificaciones ordenadas por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción.

“En caso de que no se identifique claramente el área que se está anunciando en la información o publicidad, se presumirá que es área privada construida.

“Cuando los parqueaderos de los propietarios estén ubicados en áreas comunes de uso exclusivo, se deberá informar a los consumidores que una vez constituida la propiedad horizontal, la asamblea de copropietarios, con la decisión de más del 70% del coeficiente de la copropiedad, podrá modificar la destinación de las áreas comunes de uso exclusivo.

“Así mismo, se deberá informar si el proyecto que se va a construir es o no por etapas, el valor aproximado de la cuota de administración de manera estimativa, el estrato socioeconómico que tendrá el inmueble (el cual podrá estar sujeto a modificación por parte del respectivo municipio o distrito), las características de las zonas de parqueo y, de manera general, las características de los muebles y equipos que se van a entregar y el tipo y calidad de los acabados.

"En caso de que el proyecto se realice por etapas, deberá indicar claramente qué zonas comunes se entregarán con cada etapa y el estimado de cuándo se desarrollarán las etapas posteriores, sin perjuicio de que las fechas propuestas varíen."

"(1) Ley 675 de 2001, artículo 3: "Área privada construida: Extensión superficial cubierta de cada bien privado, excluyendo los bienes comunes localizados dentro de sus linderos, de conformidad con las normas legales."

"(2) Ídem, artículo 22: "Bienes comunes de uso exclusivo. Los bienes comunes no necesarios para el disfrute y goce de los bienes de dominio particular, y en general, aquellos cuyo uso comunal limitaría el libre goce y disfrute de un bien privado, tales como terrazas, cubiertas, patios interiores y retiros, podrán ser asignados de manera exclusiva a los propietarios de los bienes privados que por su localización puedan disfrutarlos."

"Los parqueaderos de visitantes, accesos y circulaciones y todas las zonas comunes que por su naturaleza o destino son de uso y goce general, como salones comunales y áreas de recreación y deporte, entre otros, no podrán ser objeto de uso exclusivo."

"Los parqueaderos destinados a los vehículos de los propietarios del edificio o conjunto podrán ser objeto de asignación al uso exclusivo de cada uno de los propietarios de bienes privados de manera equitativa, siempre y cuando dicha asignación no contraríe las normas municipales y distritales en materia de urbanización y construcción."

La Circular es clara en determinar la forma y los mecanismos mediante los cuales debe brindarse información sobre el área privada construida, sin que se entienda que la obligación debe limitarse a tales medios, es decir, establece que, en materia de información, como mínimo, se suministre en la etapa de preventas en la sala de ventas y en los brochures o plegables. De la misma manera, contempla que esa información pueda llegar a incluir otras áreas. La información puede ser modificada cuando sea ordenado por la curaduría o la alcaldía competente en la expedición de la licencia de construcción.

En caso de incumplimiento de las disposiciones anteriores dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

## **6. Requisitos que debe reunir una queja en materia de protección al consumidor**

En consideración al contenido de su consulta, a continuación se indican cuales son los requisitos que debe tener una queja ante la Superintendencia el usuario.

- 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 facturas, garantías, recibos, revisiones técnicas, servicios prestados, material publicitario y demás información que soporte los hechos.
- En lo posible anexar el certificado de la cámara de comercio del denunciado o, en su defecto, toda la información que considere necesaria referente a la persona o establecimiento (proveedor) donde se adquirió el bien o servicio.
- Expresar claramente lo que solicita.

#### **7. Maneras de presentar una queja ante la entidad**

Le informamos que las quejas ante la Superintendencia se pueden presentar a través de varios medios:

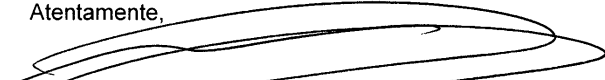
- Llenando un formulario de queja, el cual está a disposición en la Sede Centro de la entidad, ubicada en la Carrera 13 N° 27 – 00, piso 1, Centro de Documentación, de la ciudad de Bogotá.
- En las intendencias regionales de la Superintendencia de Sociedades, por existir un acuerdo entre entidades.
- Formulando la queja directamente, a través de la misma página, “Trámites y servicios”, “Protección al Consumidor” y, por último “Denuncias sobre posibles violaciones a las normas de protección al consumidor”. Una vez allí, deberá seguir las instrucciones.
- Enviando un escrito a la dirección antes anotada.
- Enviado un fax al número 5870284.

**Acorde con la explicación dada, quien considere existe violación de las normas antes reseñadas, podrá presentar queja o formular demanda a efectos de hacer efectiva la garantía.**

**Esperando haberle dado una explicación que le haya brindado elementos de juicio para la toma de decisiones, precisándole que no es viable para esta Oficina pronunciarse y, mucho menos, brindar asesoría sobre situaciones de carácter particular.**

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página de internet [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Atentamente,

  
**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: José González  
Revisó: William Burgos  
Aprobó: William Burgos