

1.2.2.4.1 REMISIÓN DE INFORMACIÓN.

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información a la que se hace referencia en los numerales siguientes, a través de los respectivos productores, ensambladores, importadores y representantes de productor.

<Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio la información a la que se refieren los numerales siguientes.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

1.2.2.4.2 IMPLEMENTACIÓN.

Los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas. Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, procurarán que los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, cumplan con esta obligación.

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor establecidos para su red autorizada, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en función de las instrucciones impartidas por el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

<Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas e igualmente serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor establecidos para su red autorizada. Además, de común acuerdo con los distribuidores y talleres autorizados adoptarán e implementarán las medidas de control necesarias para atender al cumplimiento de las normas contenidas en esta circular.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

Para el 13 de agosto de 2001¹ los productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, deberán adoptar las acciones y cronogramas a seguir para asegurar la instalación del mecanismo institucional de atención al cliente y el cumplimiento de las demás instrucciones impartidas.

El órgano directivo correspondiente de los productores, ensambladores, importadores y

representantes de productor, deberá designar un funcionario "responsable institucional", encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disposición de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá enviarse a la Delegatura de Protección al Consumidor a más tardar el 27 de septiembre de 2001²

Los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados deberán designar un "responsable local" con idénticas funciones a las señaladas en el inciso anterior.

La implementación total de lo previsto en este numeral 1.2.2, deberá haberse terminado el 27 de septiembre de 2001³

1.2.2.4.3 INFORMACIÓN INICIAL.

Para el 28 de agosto de 2001⁴ los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán enviar a la Delegatura de Protección al Consumidor:

- a) Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas a seguir, así como el "responsable institucional" para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 1.2.2.4.2 anterior;
- b) Los procedimientos administrativos internos y los formularios de presentación de PQR para cada uno de los trámites que se hayan de surtir en su red autorizada, así como el sistema de códigos de atención, a los que se hace referencia en los literales b) y c) del numeral 1.2.2.3.1; y
- c) El sistema de códigos asignado a cada uno de los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, al que se hace referencia en el literal e) del numeral 1.2.2.3.1.

La información solicitada deberá hacerse llegar a la Superintendencia por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS).

<Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El 15 de diciembre de 2001 los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar a la Delegatura de Protección al Consumidor si se presentaron modificaciones al contenido del informe inicial allegado a la Superintendencia de Industria, las cuales deberán detallarse.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

1.2.2.4.4 INFORMACIÓN ESPORÁDICA.

Los concesionarios, talleres autorizados y expendedores de repuestos, deberán informar a los productores, ensambladores, importadores o representantes de productor respectivo, dentro de los siete (7) días siguientes a su ocurrencia, toda modificación que se introduzca a los esquemas y documentos adoptados y elaborados conforme a las instrucciones impartidas en este numeral 1.2.2.

En caso de apertura de un nuevo establecimiento que fabrique, importe, ensamble o comercialice

vehículos automotores o servicios relacionados con éstos, el representante o propietario deberá acreditar, ante la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al inicio de las operaciones, la información inicial exigida en el numeral 1.2.2.4.3 anterior.

1.2.2.4.5 INFORMACIÓN PERIÓDICA.

Dentro de la primera semana de cada trimestre, todo concesionario, taller autorizado y almacén de repuestos, allegará al fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo, un informe relativo al cumplimiento de los mecanismos institucionales adoptados, indicando las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente presentará en los mismos términos, la relación detallada a que se refiere el literal d) del numeral 1.2.2.3.1.

Una vez recibida la información de su red autorizada y dentro de la segunda semana de cada trimestre, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, informarán al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor del cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente remitirá una relación consolidada de las variables a las que se refiere el literal d) del numeral 1.2.2.3.1. Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02.

<Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Dentro de la segunda semana de cada trimestre, los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motos, motonetas y motocarros deberán informar al Superintendente delegado para la protección al consumidor del cumplimiento de los esquemas adoptados en su red, indicando los resultados obtenidos, las desviaciones que se hubiesen presentado, el responsable de la anomalía y las correcciones adoptadas. Igualmente remitirá una relación consolidada de las variables a las que se refiere el literal d) del numeral [1.2.2.3.1](#). Para el efecto, se sugiere aplicar el formato detallado en el anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

<Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La información periódica deberá allegarse certificada por el responsable institucional de cumplimiento y el representante legal. La certificación por parte del revisor fiscal deberá realizarla anualmente, la cual deberá remitirse con el informe periódico correspondiente al mes de enero.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

<Inciso modificado por la Circular 14 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El 15 de diciembre de 2001 los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar a la Delegatura de Protección al

Consumidor si se presentaron modificaciones al contenido del informe periódico allegado a la Superintendencia de Industria, las cuales deberán detallarse.

Notas de Vigencia

- Inciso 3o. del adicionado y modificado por la Circular 14 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

<INCISO 3o.> La información periódica deberá allegarse certificada por el responsable institucional de cumplimiento, el representante legal o propietario y el revisor fiscal si existiere. Esta deberá hacerse llegar a la Superintendencia por escrito o en mensaje de datos (formato original y formato MS-WORD 95) vía Internet o en medio magnético (disquete 3 ½ " formateado con MSDOS).

<Inciso adicionado por el artículo 5 de la Resolución 12674 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La información a que se refiere el literal d del numeral 1.2.2.3.1 deberá contener el detalle de la PQRS (conforme a definición antes citada). No obstante, en el Anexo 1.4 Consolidado PQR 3010-F02, se indicará en la casilla de observaciones el total de las solicitudes de atención en garantía recibidas por cada concesionario, taller o expendedor de repuestos y por cada productor o ensamblador cuando no exista red de distribución o atención, sin que sea necesario clasificarlas conforme al Anexo número 1.2.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por el artículo 5 de la Resolución 12674 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.182, de 9 de mayo de 2003.

1.2.2.4.6 INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN.

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, durante un término no inferior al exigido legalmente para los papeles comerciales, copia de los modelos de cláusulas a incluir en los contratos de concesión, conforme a lo establecido en el numeral 1.2.2.3.2. Igualmente deberán conservar en los mismos términos, copia del certificado de garantía de que trata el numeral 1.2.2.2.1.

La Superintendencia podrá solicitar, en cualquier tiempo, las justificaciones técnicas, administrativas, jurídicas y económicas que considere pertinentes.

1.2.2.5 AVISO DE CUMPLIMIENTO.

A partir del primero de septiembre de 2001, el siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de la red autorizada de los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor, en un sitio visible al cliente de la sala de ventas y del taller de servicios, de modo que sea legible a simple vista:

"Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las peticiones, quejas y

reclamos. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local de cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir la inconformidad, agradecemos informar a (nombre del responsable institucional de cumplimiento) al teléfono número (XXXXXXX o línea 9 800 si existiere)

1.2.3 BATERÍAS. (ACUMULADORES DE TIPO PLOMO ÁCIDO) <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 2356 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> La garantía de calidad, funcionamiento y servicio de las baterías se sujetará a las siguientes reglas:

a) Término de la garantía. Los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) para uso en vehículos automotores, deberán otorgar garantía mínima de calidad funcionamiento y servicio a sus productos a partir de la fecha de su entrega así:

i) Seis (6) meses para baterías cuyo uso corresponda a vehículos de servicio público y demás vehículos comerciales;

ii) Seis (6) meses para baterías cuyo uso corresponda a motos, motonetas y motocarros.

iii) Doce (12) meses para baterías cuyo uso corresponda a vehículos de servicio particular;

b) Tarjeta de garantía. Para asegurar al consumidor el cumplimiento de la garantía de calidad, funcionamiento y servicio de que trata el literal anterior, los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) para uso en vehículos automotores, directamente o a través de sus canales de distribución, deberán hacer entrega a cada comprador de una tarjeta de garantía, debidamente diligenciada junto con la unidad vendida. El texto de la tarjeta de garantía deberá contener por lo menos los siguientes datos:

i) Identificación del producto: Marca de fábrica o comercial y número de identificación o serial;

ii) Identificación del fabricante: Nombre (razón social) y NIT;

c) Alcance de la garantía. La garantía se prestará conforme a los siguientes términos:

i) La garantía de calidad, funcionamiento y servicio amparará el producto por defectos de fabricación por el término indicado en el literal a);

ii) En cualquier caso de cambio del bien por garantía, el nuevo producto tendrá una garantía igual a la del producto inicialmente adquirido;

iii) El consumidor podrá hacer uso de la garantía en el lugar de compra o a través de los canales de distribución y venta autorizados por el fabricante;

iv) No se podrá supeditar la atención de la garantía a la presentación de la tarjeta de garantía y/o de la factura;

d) Información mínima. En el cuerpo de cada producto (batería) deberá indicarse de manera visible los datos que correspondan a capacidad nominal (corriente eléctrica-tiempo), capacidad de arranque (corriente eléctrica) y capacidad de reserva (tiempo), indicados conforme al sistema internacional de unidades;

e) Para facilitar la atención de la garantía, el fabricante o importador deberá implementar los mecanismos en toda la red de distribución que permitan contar con la información necesaria para identificar el producto, uso, fecha de venta y vigencia de la garantía;

f) Para facilitar el cumplimiento de lo dispuesto en el literal e) de este artículo, toda la cadena de distribución conformada por puntos de venta directos, distribuidores, almacenes de cadena, etc., dentro de los cinco (5) días siguientes a la venta o reemplazo por garantía, deberán reportar al fabricante los datos del producto, que permitan determinar la entrada en vigencia de la garantía de cada batería vendida.

Notas de Vigencia

- Numeral 1.2.3 modificado por el artículo 1 de la Resolución 2356 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.463, de 16 de febrero de 2004.

- Literal c) modificado por el artículo 1 de la Resolución 148 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.067, de 18 de enero de 2003.

Legislación Anterior

Texto con la modificación introducida por la Resolución 148 de 2003::

1.2.3 BATERÍAS. La garantía de calidad, funcionamiento y servicio de las baterías, se sujetará a las siguientes reglas:a) Término de la garantía: Los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) sellados con caja de polipropileno para uso de automotores, deberán otorgar garantía de calidad, funcionamiento y servicio a sus productos por el término mínimo de un (1) año contado a partir de la fecha de su entrega.

b) Tarjeta de garantía: Para asegurar al usuario el cumplimiento de la garantía de calidad, funcionamiento y servicio de que trata el literal anterior, los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) sellados con caja de polipropileno para uso en automotores, deberán hacer entrega a cada comprador de una tarjeta de garantía, junto con la unidad vendida, directamente o a través de sus canales de distribución y venta.

El texto de la tarjeta de garantía deberá contener por lo menos los siguientes datos:

i. Identificación del producto: Designación comercial, marca de fábrica o comercio y características generales (tipo, amperaje y voltaje, número de identificación, fecha de fabricación y fecha de venta).

ii. Identificación del fabricante: Nombre y dirección .

c) <Literal c) modificado por el artículo 1 de la Resolución 148 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Alcance de la garantía: La garantía de calidad, funcionamiento y servicio amparará el producto por defectos de fabricación y asegurará el servicio por el término mínimo de un (1) año. En caso de cambio por garantía, el nuevo producto tendrá garantía de hasta un (1) año tomando como base la entrega de la nueva batería. Se podrá hacer uso de la garantía en el lugar de compra o a través de los canales de distribución y venta autorizados por el fabricante. No se podrá supeditar la atención en garantía a la presentación de la tarjeta de garantía y/o de la factura. El fabricante o importador deberá implementar mecanismos en su red de distribución que permita contar con la información necesaria para identificar el producto, fecha de venta y vigencia de la garantía.

Texto original de la Circular Única:

1.2.3 BATERÍAS. La garantía de calidad, funcionamiento y servicio de las baterías, se

sujetar a las siguientes reglas: a) Término de la garantía: Los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) sellados con caja de polipropileno para uso de automotores, deberán otorgar garantía de calidad, funcionamiento y servicio a sus productos por el término mínimo de un (1) año contado a partir de la fecha de su entrega.

b) Tarjeta de garantía: Para asegurar al usuario el cumplimiento de la garantía de calidad, funcionamiento y servicio de que trata el literal anterior, los fabricantes de acumuladores tipo plomo ácido (baterías) sellados con caja de polipropileno para uso en automotores, deberán hacer entrega a cada comprador de una tarjeta de garantía, junto con la unidad vendida, directamente o a través de sus canales de distribución y venta.

El texto de la tarjeta de garantía deberá contener por lo menos los siguientes datos:

i. Identificación del producto: Designación comercial, marca de fábrica o comercio y características generales (tipo, amperaje y voltaje, número de identificación, fecha de fabricación y fecha de venta).

ii. Identificación del fabricante: Nombre y dirección .

c) Alcance de la garantía: La garantía de calidad, funcionamiento y servicio amparará el producto por defectos de fabricación y asegurará el servicio por el término de un (1) año. En caso de cambio por garantía, el nuevo producto tendrá garantía de un (1) año, tomando como base la entrega de la nueva batería. Se podrá hacer uso de la garantía en el lugar de compra o a través de los canales de distribución y venta autorizados por el fabricante. El vendedor deberá conservar copia de cada tarjeta de garantía que entregue al comprador, por el término de un (1) año.

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPCV.

Notas de Vigencia

- Numeral 1.2.4.5 modificado por el artículo 1 de la Resolución 25471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.906, de 20 de agosto de 2002

- Inciso 2o. del Numeral 1.2.4.4 modificado por el artículo 2 de la Resolución 25471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.906, de 20 de agosto de 2002

- Numeral 1.2.4.4 modificada por el artículo 1 de la Resolución 13954 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.793, de 07 de mayo de 2002

- Mediante el artículo 1 de la Resolución 33064 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.586, de 18 de octubre de 2001, se enmendo 'la parte correspondiente al uso o aplicación prevista para alojar y proteger conductores eléctricos y electrónicos de la tabla incluida en el artículo primero de la parte resolutive de la Resolución 29447 de 2001, incorporada en el número 1.2.4.2 del Capítulo I Título II de la Circular Externa 10 de 2001, el cual quedará así:

Uso o aplicación prevista color

Para alojar y proteger conductores eléctricos y telefónicos Verde' Declarada NULA

- Mediante el artículo 2 de la Resolución 33064 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.586, de 18 de octubre de 2001, se modificó 'el término de entrada en vigencia de las

instrucciones impartidas en las Resoluciones 224 y 29447 de 2001, incorporadas en el número 1.2.4 del Capítulo I Título II de la Circular Externa 10 de 2001, para el 1 de abril de 2002'.

- Numerales 1.2.4.2, 1.2.4.3 y 1.2.4.4 modificados por el artículos 1 , 2 y 3 de la Resolución 29447 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.563, de 26 de septiembre de 2001.
Declarada NULA

Jurisprudencia Vigencia

- El Consejo de Estado mediante Sentencia de 3 de septiembre de 2004, Expediente No. 7690, Consejero Ponente Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo, declaró 'la nulidad de las Resoluciones: 224 de 17 de enero de 2001, 'por la cual se fijan unos requisitos técnicos para tubería y accesorios P.V.C. y C.P.V.C'; 29447 de 11 de septiembre de 2001, 'por la cual se modifica parcialmente la circular externa No. 10 de 2001', y 33064 de 4 de octubre de 2001, 'por la cual se modifican parcialmente las resoluciones No. 224 y 29447 de 2001', expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio'.

Legislación Anterior

Texto de modificado por la Resolución 29447 de 2001, con la corrección introducida por la Resolución 33064, las modificaciones de la Resolución 13954 y las modificaciones de la Resolución 25471:

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPVC. Las siguientes reglas tienen por objeto evitar confusión respecto de la naturaleza de la tubería y accesorios de PVC y CPVC que pueda originarse en su presentación visual.

1.2.4.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este tema se entenderá por:

- a) PVC: Compuesto de policloruro de vinilo.
- b) CPVC: Compuesto de policloruro de vinilo clorado.
- c) Tubería de PVC/CPVC: Cilindro hueco fabricado de PVC o CPVC, en el cual las superficies interna y externa son concéntricas.
- d) Accesorios, juntas y uniones de PVC/CPVC: Componente de un sistema de tubería de PVC o CPVC, usado para unir o promover cambios de dirección, hacer derivaciones o taponar secciones.

1.2.4.2 Colores para producción y comercialización:

La tubería y accesorios de PVC y CPVC deberán ser producidos y comercializados en los siguientes colores, de conformidad con su uso o aplicación prevista:

USO o aplicación PREVISTA COLOR

Presión / Agua Potable Blanco

Riego Gris

Para alojar y proteger

conductores eléctricos y electrónicos Verde

Distribución de agua fría y caliente Crema

Uso sanitario y alcantarillado Amarillo

Ventilación y aguas lluvias en construcción y civiles Naranja

La tubería y accesorios de PVC y CPVC cuyo uso o aplicación prevista no sea una de las anteriormente señaladas deberá producirse y comercializarse en colores notoriamente diferentes a los indicados en este numeral.

1.2.4.3 CONDICIONES DEL ROTULADO DE LA TUBERÍA Y ACCESORIOS. Cuando se trate de tuberías cuyo uso o aplicación son las señaladas en el numeral anterior, se deberá incluir un rótulo impreso en el cuerpo de la tubería de PVC y CPVC, cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- a) La letra deberá corresponder a caracteres perfectamente legibles y no podrá tener una altura inferior a 4 mm;
- b) Especificar, según el cuadro contenido en el numeral anterior, el uso o la aplicación prevista;
- c) Señalar en texto el color de la respectiva tubería, según la tabla incluida en el numeral anterior de esta disposición;
- d) La destinación o uso y el color de la tubería deberán ser impresos siempre en un color que permita un evidente contraste con el del tubo, de manera que su lectura sea clara y fácil y;
- e) Cumplir con el sistema internacional de unidades establecido en la NTCOO 1000, sin perjuicio de que se incluya su equivalencia en otros sistemas.

Para el caso de accesorios, los requisitos de rotulado previstos en este numeral, deberán ir impresos en el empaque cuando no sea posible imprimirlos en el cuerpo del producto.

1.2.4.4 MECANISMOS DE CONTROL. Para todos los efectos, todo productor deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, documentos, certificaciones, registros que demuestren las características de uso o destinación del producto y el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales anteriores. Dichos documentos se consideran ajustados al cumplimiento del presente acto administrativo cuando correspondan a una norma técnica colombiana o a norma técnica expedida por un organismo de normalización internacional o reconocido oficialmente en el país de origen, o cuando están soportados en requisitos en alguna de dichas normas.

El productor o importador deberá declarar expresamente sobre el producto o en la información suministrada con el mismo, la norma o referente técnico observado.

En todo caso, el referente técnico observado deberá reunir los requisitos mínimos que aseguren la idoneidad y seguridad del producto

1.2.4.5 MECANISMOS DE INFORMACIÓN. A partir del 1° de octubre de 2001, todo

productor e importador de tubería y accesorios de PVC y CPVC, deberá suministrar con cada entrega un aviso a sus distribuidores que contenga la información relacionada con las obligaciones derivadas del numeral 1.2.4 y como mínimo la transcripción de lo establecido en los numerales 1.2.4.2 y 1.2.4.3 de este capítulo, con el fin de que sea transmitida y difundida entre los consumidores por parte de éstos.

Texto de modificado por la Resolución 29447 de 2001, con la corrección introducida por la Resolución 33064, y las modificaciones de la Resolución 13954:

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPVC. Las siguientes reglas tienen por objeto evitar confusión respecto de la naturaleza de la tubería y accesorios de PVC y CPVC que pueda originarse en su presentación visual.

1.2.4.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este tema se entenderá por:

- a) PVC: Compuesto de policloruro de vinilo.
- b) CPVC: Compuesto de policloruro de vinilo clorado.
- c) Tubería de PVC/CPVC: Cilindro hueco fabricado de PVC o CPVC, en el cual las superficies interna y externa son concéntricas.
- d) Accesorios, juntas y uniones de PVC/CPVC: Componente de un sistema de tubería de PVC o CPVC, usado para unir o promover cambios de dirección, hacer derivaciones o taponar secciones.

1.2.4.2 Colores para producción y comercialización:

La tubería y accesorios de PVC y CPVC deberán ser producidos y comercializados en los siguientes colores, de conformidad con su uso o aplicación prevista:

USO o aplicación PREVISTA COLOR

Presión / Agua Potable Blanco

Riego Gris

Para alojar y proteger

conductores eléctricos y electrónicos Verde

Distribución de agua fría y caliente Crema

Uso sanitario y alcantarillado Amarillo

Ventilación y aguas lluvias en construcción y civiles Naranja

La tubería y accesorios de PVC y CPVC cuyo uso o aplicación prevista no sea una de las anteriormente señaladas deberá producirse y comercializarse en colores notoriamente diferentes a los indicados en este numeral.

1.2.4.3 CONDICIONES DEL ROTULADO DE LA TUBERÍA Y ACCESORIOS. Cuando se

trate de tuberías cuyo uso o aplicación son las señaladas en el numeral anterior, se deberá incluir un rótulo impreso en el cuerpo de la tubería de PVC y CPVC, cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- a) La letra deberá corresponder a caracteres perfectamente legibles y no podrá tener una altura inferior a 4 mm;
- b) Especificar, según el cuadro contenido en el numeral anterior, el uso o la aplicación prevista;
- c) Señalar en texto el color de la respectiva tubería, según la tabla incluida en el numeral anterior de esta disposición;
- d) La destinación o uso y el color de la tubería deberán ser impresos siempre en un color que permita un evidente contraste con el del tubo, de manera que su lectura sea clara y fácil y;
- e) Cumplir con el sistema internacional de unidades establecido en la NTCOO 1000, sin perjuicio de que se incluya su equivalencia en otros sistemas.

Para el caso de accesorios, los requisitos de rotulado previstos en este numeral, deberán ir impresos en el empaque cuando no sea posible imprimirlos en el cuerpo del producto.

1.2.4.4 MECANISMOS DE CONTROL. Para todos los efectos, todo productor deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, documentos, certificaciones, registros que demuestren las características de uso o destinación del producto y el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales anteriores. Dichos documentos se consideran ajustados al cumplimiento del presente acto administrativo cuando correspondan a una norma técnica colombiana o a norma técnica expedida por un organismo de normalización internacional o reconocido oficialmente en el país de origen, o cuando están soportados en requisitos en alguna de dichas normas.

El productor o importador deberá declarar expresamente sobre el producto o en la información suministrada con el mismo, la norma o referente técnico observado.

En todo caso, el referente técnico observado deberá reunir los requisitos mínimos que aseguren la idoneidad y seguridad del producto

1.2.4.5 MECANISMOS DE INFORMACIÓN. A partir del 1° de octubre de 2001, todo productor e importador de tubería y accesorios de PVC y CPVC, deberá suministrar con cada entrega un aviso a sus distribuidores que contenga la información relacionada con las obligaciones derivadas del numeral 1.2.4 y como mínimo la transcripción de lo establecido en los numerales 1.2.4.2 y 1.2.4.3 de este capítulo, con el fin de que sea transmitida y difundida entre los consumidores por parte de éstos.

Texto de modificado por la Resolución 29447 de 2001, con la corrección introducida por la Resolución 33064:

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPVC. Las siguientes reglas tienen por objeto evitar confusión respecto de la naturaleza de la tubería y accesorios de PVC y CPVC que pueda originarse en su presentación visual.

1.2.4.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este tema se entenderá por:

- a) PVC: Compuesto de policloruro de vinilo.
- b) CPVC: Compuesto de policloruro de vinilo clorado.
- c) Tubería de PVC/CPVC: Cilindro hueco fabricado de PVC o CPVC, en el cual las superficies interna y externa son concéntricas.
- d) Accesorios, juntas y uniones de PVC/CPVC: Componente de un sistema de tubería de PVC o CPVC, usado para unir o promover cambios de dirección, hacer derivaciones o taponar secciones.

1.2.4.2 Colores para producción y comercialización:

La tubería y accesorios de PVC y CPVC deberán ser producidos y comercializados en los siguientes colores, de conformidad con su uso o aplicación prevista:

USO o aplicación PREVISTA COLOR

Presión / Agua Potable Blanco

Riego Gris

<Corregido por la Resolución 33064 de 2001.

El nuevo texto es el siguiente:> Para alojar y proteger

conductores eléctricos y electrónicos Verde

Distribución de agua fría y caliente Crema

Uso sanitario y alcantarillado Amarillo

Ventilación y aguas lluvias en construcción y civiles Naranja

La tubería y accesorios de PVC y CPVC cuyo uso o aplicación prevista no sea una de las anteriormente señaladas deberá producirse y comercializarse en colores notoriamente diferentes a los indicados en este numeral.

1.2.4.3 CONDICIONES DEL ROTULADO DE LA TUBERÍA Y ACCESORIOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 29447 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando se trate de tuberías cuyo uso o aplicación son las señaladas en el numeral anterior, se deberá incluir un rótulo impreso en el cuerpo de la tubería de PVC y CPVC, cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- a) La letra deberá corresponder a caracteres perfectamente legibles y no podrá tener una altura inferior a 4 mm;
- b) Especificar, según el cuadro contenido en el numeral anterior, el uso o la aplicación prevista;
- c) Señalar en texto el color de la respectiva tubería, según la tabla incluida en el numeral anterior de esta disposición;

- d) La destinación o uso y el color de la tubería deberán ser impresos siempre en un color que permita un evidente contraste con el del tubo, de manera que su lectura sea clara y fácil y;
- e) Cumplir con el sistema internacional de unidades establecido en la NTCOO 1000, sin perjuicio de que se incluya su equivalencia en otros sistemas.

Para el caso de accesorios, los requisitos de rotulado previstos en este numeral, deberán ir impresos en el empaque cuando no sea posible imprimirlos en el cuerpo del producto.

1.2.4.4 MECANISMOS DE CONTROL. Para todos los efectos, todo productor deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, documentos, certificaciones, registros que demuestren las características de uso o destinación del producto y el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores.

1.2.4.5 MECANISMOS DE INFORMACIÓN. A partir del 1° de octubre de 2001, todo productor e importador de tubería y accesorios de PVC y CPVC, deberá suministrar con cada entrega un aviso a sus distribuidores que contenga la información relacionada con las obligaciones derivadas del numeral 1.2.4 y como mínimo la transcripción de lo establecido en los numerales 1.2.4.2 y 1.2.4.3 de este capítulo, con el fin de que sea transmitida y difundida entre los consumidores por parte de éstos.

Texto con las modificaciones introducidas por la Resolución 29447 de 2001

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPVC. Las siguientes reglas tienen por objeto evitar confusión respecto de la naturaleza de la tubería y accesorios de PVC y CPVC que pueda originarse en su presentación visual.

1.2.4.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este tema se entenderá por:

- a) PVC: Compuesto de policloruro de vinilo.
- b) CPVC: Compuesto de policloruro de vinilo clorado.
- c) Tubería de PVC/CPVC: Cilindro hueco fabricado de PVC o CPVC, en el cual las superficies interna y externa son concéntricas.
- d) Accesorios, juntas y uniones de PVC/CPVC: Componente de un sistema de tubería de PVC o CPVC, usado para unir o promover cambios de dirección, hacer derivaciones o taponar secciones.

1.2.4.2 Colores para producción y comercialización:

La tubería y accesorios de PVC y CPVC deberán ser producidos y comercializados en los siguientes colores, de conformidad con su uso o aplicación prevista:

USO o aplicación PREVISTA COLOR

Presión / Agua Potable Blanco

Riego Gris

Para alojar y proteger conductores eléctricos y electrónicos Verde

Distribución de agua fría y caliente Crema

Uso sanitario y alcantarillado Amarillo

Ventilación y aguas lluvias en construcción y civiles Naranja

La tubería y accesorios de PVC y CPVC cuyo uso o aplicación prevista no sea una de las anteriormente señaladas deberá producirse y comercializarse en colores notoriamente diferentes a los indicados en este numeral.

1.2.4.3 CONDICIONES DEL ROTULADO DE LA TUBERÍA Y ACCESORIOS. <Numeral modificado por el artículo 2 de la Resolución 29447 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando se trate de tuberías cuyo uso o aplicación son las señaladas en el numeral anterior, se deberá incluir un rótulo impreso en el cuerpo de la tubería de PVC y CPVC, cumpliendo con las siguientes especificaciones:

- a) La letra deberá corresponder a caracteres perfectamente legibles y no podrá tener una altura inferior a 4 mm;
- b) Especificar, según el cuadro contenido en el numeral anterior, el uso o la aplicación prevista;
- c) Señalar en texto el color de la respectiva tubería, según la tabla incluida en el numeral anterior de esta disposición;
- d) La destinación o uso y el color de la tubería deberán ser impresos siempre en un color que permita un evidente contraste con el del tubo, de manera que su lectura sea clara y fácil y;
- e) Cumplir con el sistema internacional de unidades establecido en la NTCOO 1000, sin perjuicio de que se incluya su equivalencia en otros sistemas.

Para el caso de accesorios, los requisitos de rotulado previstos en este numeral, deberán ir impresos en el empaque cuando no sea posible imprimirlos en el cuerpo del producto.

1.2.4.4 MECANISMOS DE CONTROL. Para todos los efectos, todo productor deberá mantener a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, documentos, certificaciones, registros que demuestren las características de uso o destinación del producto y el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos anteriores.

1.2.4.5 MECANISMOS DE INFORMACIÓN. A partir del 1° de octubre de 2001, todo productor e importador de tubería y accesorios de PVC y CPVC, deberá suministrar con cada entrega un aviso a sus distribuidores que contenga la información relacionada con las obligaciones derivadas del numeral 1.2.4 y como mínimo la transcripción de lo establecido en los numerales 1.2.4.2 y 1.2.4.3 de este capítulo, con el fin de que sea transmitida y difundida entre los consumidores por parte de éstos.

Texto original de la Circular 10 de 2001:

1.2.4 TUBERÍA Y ACCESORIOS DE PVC Y CPVC. Las siguientes reglas tienen por objeto evitar confusión respecto de la naturaleza de la tubería y accesorios de PVC y CPVC que pueda originarse en su presentación visual.

1.2.4.1 DEFINICIONES.

Para la correcta aplicación e interpretación de este tema se entenderá por:

- a) PVC: Compuesto de policloruro de vinilo.
- b) CPVC: Compuesto de policloruro de vinilo clorado.
- c) Tubería de PVC/CPVC: Cilindro hueco fabricado de PVC o CPVC, en el cual las superficies interna y externa son concéntricas.
- d) Accesorios, juntas y uniones de PVC/CPVC: Componente de un sistema de tubería de PVC o CPVC, usado para unir o promover cambios de dirección, hacer derivaciones o taponar secciones.

1.2.4.2 COLORES PARA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.

La tubería y accesorios de PVC y CPVC deberán ser producidos y comercializados en los siguientes colores, atendiendo la sujeción a la respectiva norma técnica colombiana oficial obligatoria (NTCOO):

NTCOO USO O APLICACIÓN PREVISTA COLOR

382

1339

2295 Presión/Agua Potable Blanco

3317 Riego Gris

979

1630

3363 Para alojar y proteger conductores

eléctricos y telefónicos Verde

1062 Distribución de agua fría y

caliente (CPVC) Crema

1087

1341

1748

2534 Uso sanitario o alcantarillado Amarillo

1260 Ventilación y aguas lluvias en

construcción y civiles Naranja

La tubería y accesorios de PVC y CPVC no sujetos al cumplimiento de NTCOO, deberán ser producidos y comercializados en un color notoriamente diferente a aquellos establecidos en este numeral.

1.2.4.3. CONDICIONES DEL ROTULADO DE LA TUBERÍA Y ACCESORIOS. El rotulado impreso en el cuerpo de la tubería de PVC y CPVC, deberá cumplir con las siguientes especificaciones, sin perjuicio de lo ya establecido sobre el particular en la respectiva NTCOO:

- a) La letra deberá corresponder a caracteres perfectamente legibles y no podrá tener una altura inferior a 4 mm;
- b) Especificar, según el cuadro contenido en el numeral 1.2.4.2, el uso o la aplicación prevista;
- c) Señalar en texto el color de la respectiva tubería, según la tabla incluida en el numeral anterior de esta disposición;
- d) El número de la NTCOO, la destinación o uso y el color de la tubería deberán ser impresos siempre en un color que permita un evidente contraste con el del tubo, de manera que su lectura sea clara y fácil; y
- e) Cumplir con el sistema internacional de unidades establecido en la NTCOO 1000, sin perjuicio de que se incluya su equivalencia en otros sistemas.

Para el caso de los accesorios, los requisitos de rotulado previstos en la correspondiente NTCOO así como los previstos en este numeral, deberán ir impresos en el empaque cuando no sea posible imprimirlos en el cuerpo del producto.

1.2.4.4. MECANISMOS DE CONTROL. Para todos los efectos, en el proceso de certificación de la conformidad se deberá verificar el cumplimiento por parte del producto de lo establecido en este capítulo.

1.2.4.5 MECANISMOS DE INFORMACIÓN. A partir del 1° de octubre de 2001, todo productor e importador de tubería y accesorios de PVC y CPVC, deberá suministrar con cada entrega un aviso a sus distribuidores que contenga la información relacionada con las obligaciones derivadas del numeral 1.2.4 y como mínimo la transcripción de lo establecido en los numerales 1.2.4.2 y 1.2.4.3 de este capítulo, con el fin de que sea transmitida y difundida entre los consumidores por parte de éstos.

1.2.5 ARTEFACTOS QUE FUNCIONAN CON GAS COMBUSTIBLE. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.



1.2.5.1 INSTRUCCIONES E INFORMACIÓN SOBRE LOS ARTEFACTOS DE GAS.
<Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 2.1.5.1 modificado por el artículo 1 de la Resolución 26308 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.910, de 23 de agosto de 2002.
- El término de entrada en vigencia para el seguimiento establecido en este numeral fue modificado por el artículo único de la Resolución 38241 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.630, 29 de noviembre de 2001.

Establece este artículo: 'Modificar el término de entrada en vigencia para el seguimiento señalado en el literal e) del artículo 1o. de la Resolución 29448 de 2001, incorporada en el numeral [1.2.5.1](#) del Capítulo I, Título II, de la Circular Unica número 10 de 2001, para el 1o. de abril 2002'

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 29448 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.559, 22 de septiembre de 2001.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 26308 de 2002:

1.2.5.1. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 26308 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de lo previsto en los artículos [14](#) y [17](#) del Decreto 3466 de 1982, la información que se suministre a los consumidores respecto de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas, deberá cumplir como mínimo las siguientes reglas:

a) Información sobre el artefacto: Cada artefacto y su embalaje correspondiente deben llevar adheridas o impresas, de manera permanente, fácilmente legible, indeleble, visible para el consumidor y el instalador y en correcto idioma castellano, una o varias placas con información en las que se indique lo siguiente:

'ESTE ARTEFACTO NO DEBE INSTALARSE EN BAÑOS NI EN DORMITORIOS'

'ESTE ARTEFACTO ESTA AJUSTADO PARA SER INSTALADO DE ____ A ____ METROS SOBRE EL NIVEL DEL MAR'

b) El productor de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas combustible será el responsable del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral. Para el caso de artefactos importados, corresponde al importador dar cumplimiento a las obligaciones de información señaladas en este numeral como también con el Reglamento Técnico RTC-001MDE emitido por el Ministerio de Desarrollo Económico por medio de la Resolución 0321 de 2002;

c) Se entenderá que el artefacto funciona correctamente cuando en la máxima altura para la que fue diseñado y declarada por el fabricante, se mantienen las condiciones de potencia nominal, flujo de gas y combustión, que permiten al artefacto mantener el nivel de emisiones de monóxido de carbono correspondientes al diseño del mismo. Las mencionadas

condiciones deberán declararse en los manuales de instalación y operación.

Texto modificado por la Resolución 29448 de 2001:

1.2.5.1 Para efectos de lo previsto en los artículos [14](#) y [17](#) del Decreto 3466 de 1982, la información que se suministre a los consumidores respecto de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas, deberá cumplir como mínimo las siguientes reglas:

a) Información sobre el artefacto: Cada artefacto y su embalaje correspondiente deben llevar adheridas o impresas, de manera permanente y visible para el consumidor y el instalador, una o varias placas con la información que se indica en el anexo número 2.3 Información de artefactos que funcionan a gas, en caracteres indelebles, en idioma castellano y observando lo establecido en el sistema internacional de unidades.

Las placas mencionadas en el párrafo anterior deberán tener un área mínima efectiva del texto de 40 centímetros cuadrados (cm²). La menor dimensión de dicha área no deberá ser menor de 3 centímetros (cm);

b) Certificación de la información: Cuando el aparato esté sujeto al cumplimiento de reglamento técnico o norma técnica oficial obligatoria, conjuntamente con la certificación de conformidad con los requisitos obligatorios deberá ser certificada la correspondencia del producto con la información suministrada por el fabricante señalada en los anexos número 2.3 Información de artefactos que funcionan a gas y número 2.5 Información contenida en los manuales de instrucciones de los artefactos que funcionan a gas.

El productor de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas combustible será el responsable del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral. Para el caso de artefactos importados, corresponde al importador dar cumplimiento a las obligaciones de información señaladas en este numeral y obtener el respectivo certificado de conformidad de acuerdo con lo contenido en el párrafo anterior.

En el caso de calentadores de paso a gas, la entidad certificadora deberá verificar la conformidad del producto con las declaraciones del fabricante o importador sobre el rango de altura sobre el nivel del mar a la cual funciona correctamente el artefacto y la sensibilidad de los dispositivos de seguridad cuando el artefacto esté dotado de alguno de ellos.

Se entenderá que el artefacto funciona correctamente cuando en la altura para la que fue diseñado se mantienen las condiciones de potencia nominal, flujo de gas y combustión, que permiten al artefacto mantener el nivel de emisiones de monóxido de carbono correspondientes al diseño del mismo. Las mencionadas condiciones deberán declararse en los manuales de instalación y operación;

c) Advertencias sobre la instalación de los artefactos: En lugar visible de los artefactos de uso doméstico y comercial que funcionan con gas combustible, así como en su embalaje, debe ir incorporado, impreso y/o en adhesivo, en letras mayúsculas en un color que contraste con el color del artefacto, con un área mínima efectiva del texto de 40 centímetros cuadrados (cm²), cuya menor dimensión no deberá ser inferior de 3 centímetros (cm), el siguiente texto:

'Advertencia

Este artefacto debe ser instalado por personal calificado.

Su instalación debe ser comunicada a la firma distribuidora del gas combustible.

La instalación de este artefacto debe ser certificada de conformidad con las instrucciones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio'

Para el caso de artefactos de producción instantánea de agua caliente del tipo A, en el texto indicado se deberá incluir además lo siguiente:

'Este artefacto no debe instalarse en baños ni en dormitorios'

'Este calentador no se debe conectar a una chimenea de evacuación de gases'

Para el caso de artefactos de producción instantánea de agua caliente del tipo B, en el texto indicado se deberá incluir además lo siguiente:

'Este artefacto no debe instalarse en baños ni en dormitorios'

d) Sobre los manuales de instrucciones para la instalación y ajuste de los artefactos: La información contenida en los manuales de instrucciones para la instalación y ajuste del artefacto, así como los manuales de instrucciones para operación, uso y mantenimiento, deberán cumplir con los criterios previstos en el artículo [14](#) del Decreto 3466 de 1982. En todo caso en ambos documentos deberán indicarse claramente las condiciones de ventilación requeridas y de volumen de aire disponible necesario para la instalación, en función de la potencia de los mismos y de acuerdo con lo contenido en los reglamentos técnicos, además de la información descrita en el anexo número 2.5 Información contenida en los manuales de instrucciones de los artefactos que funcionan a gas;

e) Seguimiento: <El término de entrada en vigencia para el seguimiento establecido en este literal fue postergado para el **1o. de abril de 2001**, por el artículo único de la Resolución 38241 de 2001. El texto original es el siguiente:> Los fabricantes e importadores de artefactos para uso doméstico y comercial que funcionan con gas a los que se refiere este numeral deberán remitir antes del 30 de noviembre de 2001, a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, copia de las modificaciones al rotulado y las adiciones en los manuales de instrucciones, realizadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en este numeral.

Texto original de la Circular 10 de 2001:

1.2.5.1 Para efectos de lo previsto en los artículos [14](#), [15](#) y [17](#) del decreto 3466 de 1982, la información que se suministre a los consumidores respecto de artefactos que funcionan a gas, deberá cumplir como mínimo con las siguientes reglas:

a) Información sobre el artefacto: Cada artefacto y su embalaje correspondiente deben llevar adheridas o impresas, de manera permanente y visible para el consumidor y el instalador, una o varias placas con la información que se indica en el formato Información sobre artefactos que funcionan a gas 3021-F04 anexo 2.3, en caracteres indelebles con una altura mínima de cuatro (4) milímetros, en idioma castellano y observando lo establecido en el sistema internacional de unidades.

La certificación de conformidad con NTCOO de los artefactos que funcionan con gas combustible, deberá incluir la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en este numeral.

b) Certificación de la información: Para la expedición de certificados de conformidad con la NTCOO 3531, la entidad certificadora deberá verificar la conformidad con las declaraciones del fabricante o importador sobre el rango de altura sobre el nivel del mar a la cual trabaja correctamente el artefacto y la sensibilidad del dispositivo de seguridad.

Para dicha verificación se podrá aplicar lo contemplado en el numeral 6 del anexo 2 de la NTC 3531 (1ª actualización). Al certificado de conformidad se deberá adjuntar constancia expresa sobre dicha verificación.

c) Advertencias sobre la instalación de los artefactos. En lugar visible del artefacto y el embalaje de los artefactos que funcionen con gas combustible, debe ir incorporado, impreso y/o en adhesivo, en letras mayúsculas de color rojo y en fondo blanco con una altura de carácter mínima de dos (2) centímetros, el siguiente texto:

'ADVERTENCIA

ESTE ARTEFACTO DEBE SER INSTALADO POR PERSONAL CALIFICADO

SU INSTALACIÓN DEBE SER COMUNICADA A LA FIRMA DISTRIBUIDORA DEL GAS COMBUSTIBLE

LA INSTALACION DE ESTE APARATO DEBE SER CERTIFICADA.

(Resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio N°15617 de 2001)'

Para el caso de artefactos de producción instantánea de agua caliente del tipo A, en el texto indicado se deberá incluir lo siguiente:

'Este artefacto no debe instalarse en baños ni en dormitorios'

'Este calentador no se debe conectar a una chimenea de evacuación de gases'

d) Instrucciones para la instalación y ajuste de los artefactos: Las instrucciones para la instalación y ajuste del artefacto, así como las de uso y mantenimiento, deberán cumplir con los criterios previstos en el artículo [14](#) del decreto 3466. En todo caso en ambos documentos deberán indicarse claramente las condiciones de ventilación requeridas y de volumen de aire disponible necesario para la instalación, en función de la potencia de los mismos y con lo contenido en NTCOO o reglamentos técnicos.

e) Seguimiento: Las personas o empresas señaladas en este numeral deberán remitir, a más tardar el 15 de agosto de 2001⁵ a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio las modificaciones al rotulado y las adiciones en el manual de instrucciones.



1.2.5.2 VERIFICACIÓN DE CONFORMIDAD. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 14471 de 2002>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

- Inciso 3o. de la letra a) modificado por el artículo 1 de la Resolución 4 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.673, de 11 de enero de 2002

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 4 de 2002

a) ...

<INCISO 3o.> Hasta el 30 de junio de 2002, los certificados de conformidad de las Instalaciones podrán ser expedidos por empresas con experiencia comprobada no inferior a tres años en labores de interventoría de instalaciones de gas. Las mencionadas empresas deberán inscribirse en la Superintendencia de Industria y Comercio y cumplir con lo señalado en este numeral.

Texto original de la Circular 10 de 2001:

1.2.5.2 Para los efectos previstos en los artículos 7 y 8 del decreto 2269 de 1993, las personas que construyan o realicen instalaciones que deben sujetarse a la NTCOO 2505 (2ª actualización) deberán demostrar, mediante certificado de conformidad, el cumplimiento de dicha norma. En los certificados de conformidad se deberá incluir, también, declaración sobre el cumplimiento de los requisitos de idoneidad y calidad dispuestos en esta resolución, mediante el diligenciamiento del formulario de verificación 3021-F03 anexo 2.2.

a) Condiciones de la certificación: En forma previa al suministro definitivo del servicio, deberán obtenerse los certificados de conformidad de las instalaciones a las que se refiere el presente numeral, a través de organismos de certificación o de inspección acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando una empresa distribuidora de gas combustible opte por certificar directamente las instalaciones, deberá obtener de la Superintendencia de Industria y Comercio la acreditación de la unidad técnica que se destine a dicha labor.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los certificados de conformidad de las instalaciones podrán ser expedidos por empresas con experiencia comprobada no inferior a tres (3) años en labores de interventoría de instalaciones de gas. Las mencionadas empresas deberán inscribirse en la Superintendencia de Industria y Comercio y cumplir con lo señalado en este numeral.

b) Inscripción en el registro de fabricantes e importadores: Conforme con lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 2269 de 1993, las personas que presten servicios a que se refiere este numeral, deberán inscribirse en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo I del Título IV de esta circular.

Quienes en la actualidad desarrollen actividades deberán completar la inscripción, a más tardar, el 15 de agosto de 2001⁶

c) Requisitos de idoneidad de la instalación: Además de lo requerido en la NTCOO 2505 (2ª actualización), para los efectos de lo previsto en los artículos [11](#), [14](#) y [29](#) del decreto 3466

de 1982, las personas que construyan instalaciones internas para suministro de gas combustible en edificaciones residenciales y comerciales y quienes realicen instalaciones de artefactos que funcionen a gas, deberán diligenciar, según les corresponda, el formulario de verificación anexo 2.2 y entregárselo al usuario.

d) Instrucciones para la certificación: Será parte del proceso y del documento final de certificación de las instalaciones, el formulario de verificación 3021-F03 anexo 2.2.

e) Recintos no aptos: En ningún caso los baños o dormitorios se consideran aptos para la instalación de artefactos de producción instantánea de agua caliente tipo A, previstos en el numeral 3 de la NTC 3631 de acuerdo con el numeral 3.3 de la NTCOO 2505 (2ª actualización).

f) Información sobre modificaciones: De acuerdo con el numeral 2.2.4 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes, cuando el usuario realice modificaciones en sus instalaciones, deberá notificar a la empresa distribuidora del gas combustible.

g) Obligación de informar a los usuarios: A partir del 15 de mayo de 2001⁷ los productores e importadores de aparatos que funcionan con gas combustible, deberán entregar a los consumidores un texto independiente y destacado con la información mínima que le permita al usuario hacer la verificación, por su cuenta, del cumplimiento de las condiciones de seguridad de las instalaciones de artefactos que funcionan con gas combustible, los sistemas de ventilación y la evacuación de los productos de la combustión a los que hacen referencia las NTCOO y los incluidos en el presente numeral.

Las personas señaladas en este literal deberán remitir, a más tardar el 15 de agosto de 2001⁸ a la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio los modelos de texto con la información aquí señalada.



1.2.5.3 VERIFICACIÓN DE INSTALACIONES EXISTENTES. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 14471 de 2002>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

1.2.5.3 Para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 7 y 8 del decreto 2269 de 1993, para las instalaciones existentes que al 15 de mayo de 2001⁹ no cuenten con certificación de conformidad, ésta deberá obtenerse a más tardar en la oportunidad de las inspecciones periódicas señaladas en el numeral 5.23 de la resolución CREG 067 de 1995.

En todo caso, a petición del usuario la empresa instaladora deberá proceder inmediatamente a obtener la certificación de conformidad.



1.2.6 REQUISITOS MÍNIMOS DE IDONEIDAD Y CALIDAD DE INSTALACIONES PARA EL SUMINISTRO DE GAS EN EDIFICACIONES RESIDENCIALES Y

COMERCIALES. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016.>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.
- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 14471, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

1.2.6 IDONEIDAD DURANTE LA VIDA ÚTIL DE LOS BIENES QUE REQUIEREN UNIDADES DE REPOSICIÓN.

Espacio en blanco



1.2.6.1 OBJETO. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.1. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Este reglamento tiene por objeto:

- a) Prevenir y reducir los riesgos de intoxicación por inhalación de concentraciones de gases tóxicos y la creación de ambientes explosivos derivados de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, fijando condiciones que se deben cumplir para la proyección, construcción, ampliación, reforma o revisión de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales;
- b) Fijar requisitos de idoneidad, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio que se deben observar al proyectar, construir, ampliar, reformar o revisar las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, así como exigencias mínimas de los recintos en los que se ubiquen los artefactos a gas y las condiciones de su conexión y puesta en marcha y de la evacuación de los productos de la combustión de dichos artefactos.



1.2.6.2 CAMPO DE APLICACIÓN. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2000:

1.2.6.2 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Este reglamento aplica para la proyección, construcción, ampliación, reforma o revisión de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales en que se presenten las siguientes circunstancias:

a) Que el gas de suministro de la instalación se encuentre dentro de las familias y grupos de acuerdo con el valor del número Wobbe que se utilizan en Colombia. En la tabla⁽¹⁾ se indican las familias y grupos de combustibles gaseosos que se emplean en el país.

(1) Resolución 321 de 2002

Familias y grupos de gases Número Wobbe bruto en el Poder Calorífico

superior en MJ/m³

(a 15 C y 1.013.25 mbar)

Mínimo Máximo

Segunda familia 39.1 54.7

Grupo H 45.7 54.7

Tercera familia (grupo B/P) 72.9 87.3

b) Que la presión de operación de la instalación para el suministro de gas de la edificación se encuentre dentro de los siguientes límites:

Edificación residencial: máximo 14 kPa (140 mbar)

Edificación comercial: máximo 140 kPa (1.400 mbar)



1.2.6.3 CONTENIDO. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Inciso 3 del Literal g) del Numeral 1.2.6.3.2 modificado por la Resolución 31981 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.776 de 29 de diciembre de 2004.
- Literal g) del Numeral 1.2.6.3.2 modificado por el artículo 1 de la Resolución 16074 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.616, de 21 de julio de 2004.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002, con la modificación introducida por la Resolución 16074 de 2004 y la Resolución 31981 de 2004:

1.2.6.3 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

1.2.6.3.1 Definiciones, siglas y normas referenciadas

A efectos de lo dispuesto en el numeral 1.2.6 de este Capítulo, los términos del mismo y las siglas utilizadas se entenderán ajustados a las definiciones contenidas en el anexo 3022-01 de la presente circular, en el cual se señalan también las normas referenciadas para su aplicación.

1.2.6.3.2 Requisitos de idoneidad de instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, para eliminar y prevenir riesgos que atenten contra la salud y la seguridad.

a) Los requisitos de idoneidad referentes a la protección de las tuberías, métodos de acoplamiento y protección contra la corrosión de las mismas, especificaciones generales concernientes a la ventilación de recintos interiores, localización de los artefactos a gas, características de construcción de los artefactos a gas, requerimientos adicionales de aire, métodos de ventilación de los recintos interiores, espacios no confinados, espacios confinados, especificaciones para la construcción de celosías, rejillas y conductos para la ventilación de recintos interiores y conductos para la evacuación de productos de la combustión, se entenderán satisfechos con el cumplimiento de los requisitos técnicos señalados en la NTC 2505 (3a. Actualización) 'Gasoductos. Instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales'.

Si un constructor de instalación acoge para la prestación de su servicio una norma técnica que por su uso sea internacional y esta sea diferente a la NTC 2505 (3a. Actualización), deberá demostrar previamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio la equivalencia de dicha norma técnica con los requisitos establecidos en la NTC 2505 (3a. Actualización);

b) Los materiales y equipos utilizados en la instalación para el suministro de gas deberán ser exclusivamente aquellos que han sido diseñados para la conducción de gases objeto del presente acto administrativo; en los casos de materiales o equipos que se encuentren sujetos

al cumplimiento de reglamento técnico o norma técnica colombiana oficial obligatoria, estos deberán contar con el correspondiente certificado de conformidad expedido por organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

c) Cuando una instalación para el suministro de gas combustible comprendida en el campo de aplicación del presente numeral 1.2.6 por razones estrictamente técnicas no pueda materialmente ajustarse a las prescripciones del mismo, el instalador podrá dirigir a quien corresponda certificar la instalación, una solicitud para su autorización acompañada de la correspondiente documentación técnica en la que conste y se justifique esa imposibilidad, incluyéndose en la misma una propuesta de solución técnica alternativa.

La persona a quien corresponda certificar la instalación podrá autorizar que la referida instalación se adecue a la solución propuesta, que en ningún caso podrá suponer reducción de la seguridad resultante de las prescripciones del presente reglamento. De la autorización deberá dejarse constancia por escrito, copias de la misma deberán ser mantenidas por el instalador y por el certificador para efectos de su verificación por la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de ser requerida;

d) Se prohíbe la instalación de artefactos eléctricos convertidos a gas;

e) A partir de la vigencia de este reglamento, los extremos terminales de conductos de evacuación de gases producto de la combustión de artefactos tipo B y C deben diseñarse y construirse de tal forma que en ningún momento se permita la recirculación de dichos gases al interior de la edificación. Los extremos terminales de los conductos de evacuación de gases producto de la combustión de artefactos gasodomésticos deben extenderse por lo menos un metro (1 m) por encima de la parte más alta de la cubierta de la edificación. No se permite la instalación de los extremos terminales de dichos conductos directamente a la fachada.

En la oportunidad de las revisiones periódicas quinquenales de instalaciones en las que los extremos terminales de conductos de evacuación de gases producto de la combustión dan directamente a la fachada de la edificación, se deberá verificar que no se produzca recirculación de dichos gases al interior de la edificación, mediante medición de la concentración de monóxido de carbono CO en la unidad en la que se verifica la instalación y en las unidades adyacentes. De las características del conducto de evacuación y de las mediciones deberá quedar constancia expresa en la revisión.

Si se presenta recirculación de gases producto de la combustión al interior de la edificación en la unidad en la que se verifica la instalación o en las unidades adyacentes, la empresa Distribuidora deberá disponer las medidas necesarias conforme con lo previsto en el numeral V.4 de la Resolución CREG 067 de 1995, para que se proceda a realizar las correcciones necesarias para garantizar que no se presente recirculación de gases producto de la combustión al interior de la edificación;

f) Cuando se proceda a la instalación de artefactos en un recinto, su instalador deberá tener en cuenta las potencias de todos los artefactos a instalar, con el propósito de determinar el volumen de aire necesario para su correcto funcionamiento. La persona quien revise o certifique la instalación deberá dejar constancia por escrito de dicho cálculo, determinando si se trata de un recinto confinado o no confinado, la cual formará parte de la certificación de la instalación. Para el efecto se podrá aplicar la Guía 3022 – F 01 que de manera indicativa se

incorpora a esta circular.

En caso de que temporalmente no se instalen artefactos en los puntos de conexión de la instalación para el suministro de gas, el instalador deberá indicar la potencia conjunta máxima permitida para cada uno de los recintos donde se proyecte ubicar artefactos a gas, en documento que formará parte integrante en el proceso de certificación de la instalación en los términos de esta circular;

g) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 16074 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Las personas naturales que se dediquen o se empleen para la construcción, ampliación, reforma, revisión o certificación de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, deberán contar con certificado de competencia laboral expedido por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o por un organismo de certificación de personal acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio con base en las normas de competencia laboral que se señalen en el alcance bajo el cual se conceda la acreditación.

En todos los casos, para la expedición de los certificados de conformidad a los que se refiere el numeral [1.2.6](#) de este capítulo, se verificará la existencia de los certificados de competencia laboral del personal que construya, amplíe, reforme o revise la instalación para el suministro de gas y que los mismos hayan sido expedidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, o por un organismo de certificación de personal acreditado por esta Superintendencia.

<Inciso 3 literal g modificado por la Resolución 31981 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de la certificación de conformidad de las instalaciones de que trata este numeral, el certificado de competencia laboral será exigible a partir del primero de mayo de 2005.

Texto modificado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.3.2 (...)

g) Las personas naturales que se dediquen o se empleen para la construcción, ampliación, reforma, revisión o certificación de las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, deberán contar con certificado de competencia laboral expedido por organismo de certificación de personal acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en las normas de competencia laboral y/o las normas técnicas colombianas que se señalen en el alcance bajo el cual se conceda la acreditación.

En todos los casos, para la expedición de las certificaciones de conformidad a los que se refiere el numeral 1.2.6 de este Capítulo, se verificará la existencia de los certificados de competencia laboral del personal que construya, amplíe, reforme o revise la instalación para el suministro de gas y que los mismos hayan sido expedidos por organismos de certificación de personal acreditados por esta Superintendencia.

Para efectos de la certificación de conformidad con las instalaciones de que trata este numeral, el certificado de competencia laboral será exigible a partir del sexto mes posterior a

que haya sido concedida la acreditación para certificación de personal a un organismo.

Texto modificado por la Resolución 16074 de 2004:

1.2.6.3.2 (...)

g) (...)

<INCISO 3> Para efectos de la certificación de conformidad de las instalaciones de que trata este numeral, el certificado de competencia laboral será exigible a partir del 1o de enero de 2005.

sigue:

1.2.6.3.3 Requisitos para la prevención de prácticas que puedan inducir a error

a) Los artefactos a gas a instalar deberán tener en su rotulado o etiquetado la información requerida en el numeral 1.2.5 del Capítulo I del Título II de esta Circular, con el fin de calcular el volumen de aire que debe tener el recinto donde se va a instalar el respectivo artefacto;

b) Como parte integrante de la certificación de conformidad se debe dejar constancia de que el usuario ha sido informado sobre los requisitos mínimos de seguridad para la adecuada operación y del material impreso (cartillas, folletos, manuales, etc.) que le haya sido entregado para tal efecto, así como de lo señalado en el numeral 1.2.6.6 de este Capítulo.

1.2.6.3.4. Requisitos específicos de verificación

1.2.6.3.4.1 Verificación del contenido de CO en el ambiente

a) En los recintos donde se encuentren instalados artefactos a gas, se deberá realizar una medición de la concentración de Monóxido de Carbono (CO) en tres (3) puntos ubicados a un metro de la separación del artefacto a gas de mayor potencia. Las mediciones se harán con todos los artefactos a gas funcionando a su potencia nominal, cinco (5) minutos después de haber sido encendidos. El mayor valor obtenido deberá ser inferior a 50 ppm de concentración de Mon óxido de Carbono (CO) diluido en el ambiente.

Se entenderá que la instalación de los artefactos no reúne las condiciones de idoneidad y calidad legalmente exigibles, cuando la concentración de monóxido de carbono (CO) de los gases producto de la combustión en cualquiera de los puntos de lectura sea superior a lo establecido en este numeral.

1.2.6.3.4.2 Verificación por autoridades municipales

a) Como parte integral del trámite de expedición de licencia de construcción de una edificación residencial o comercial nueva o que no esté legalizada, en cuyo diseño se contemple la instalación para el suministro de gas combustible, esta deberá tener como responsable del diseño a un profesional calificado en la materia y este diseño deberá estar previamente aprobado por la empresa distribuidora como requisito de calidad e idoneidad

para ser presentado ante el alcalde, curador urbano o autoridad competente para su estudio de acuerdo a lo señalado en los artículos [43](#) letra f) y [44](#) del Decreto 3466 de 1982. En consecuencia, además de los requisitos exigidos por las correspondientes autoridades, se deberá presentar la siguiente documentación:

1. Memoria técnica, con descripción detallada del proyecto de la instalación para el suministro de gas combustible y los respectivos planos firmados por un Ingeniero o Arquitecto, graduado, matriculado y con tarjeta profesional vigente.
2. Aprobación por parte de la empresa distribuidora de gas, con concepto sobre la disponibilidad de la prestación del servicio en el sitio de construcción de la instalación.



1.2.6.4 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Literal d del numeral 1.2.6.4.3 modificado por el artículo 1 de la Resolución 39272 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.023 de 6 de diciembre de 2002.
- Numeral 1.2.6.4.3 modificado por el artículo 2 de la Resolución 1509 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.377 de 11 de junio de 2009, el cual establece: 'La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, modifica el numeral 1.2.6.4.3 – Organismos de Certificación – de la Resolución 14471 del 14 de mayo de 2002 en lo pertinente al procedimiento para la evaluación de la conformidad de instalaciones en servicio de que trata esta Resolución'.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2000, modificado por la Resolución 39272 de 2002:

1.2.6.4 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

1.2.6.4.1 Certificación de conformidad de instalaciones nuevas.

a) En cumplimiento de lo previsto en los artículos 7o. y 8o. del Decreto 2269 de 1993, la proyección, construcción, ampliación y reforma de las instalaciones objeto del presente reglamento deberán demostrar, en forma previa a su puesta en servicio, a través de certificación de conformidad expedida de acuerdo con lo señalado en esta circular, el cumplimiento de los requisitos, medidas de seguridad mínimas y garantías de servicio que se deben observar al proyectar, construir, ampliar, reformar las instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, así como las exigencias mínimas de los recintos donde se ubiquen los artefactos a gas y las condiciones de su conexión y de su puesta

en marcha, en las condiciones previstas en el numeral 1.2.6.3 de este Capítulo;

b) La verificación previa al suministro del servicio a que se refiere el numeral 2.23 de la resolución CREG 067 de 1995, se entenderá surtida con la expedición de certificación de conformidad emitida según lo señalado en este reglamento y por lo mismo su costo se entiende comprendido en el valor de la conexión.

1.2.6.4.2 Certificación de conformidad de instalaciones existentes

a) En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 7o. y 8o. del Decreto 2269 de 1993, para las instalaciones existentes a la fecha de expedición de este reglamento que no cuenten con certificación de conformidad de acuerdo con lo aquí señalado, esta deberá obtenerse a más tardar en la oportunidad de las inspecciones periódicas señaladas en el numeral 5.23 de la resolución CREG 067 de 1995, mediante la expedición de certificación obtenida según lo señalado en esta circular.

La certificación de conformidad de las instalaciones existentes podrá restringirse a los requisitos referentes la protección de las tuberías a la vista, métodos de acoplamiento y protección contra la corrosión de las mismas, especificaciones generales concernientes a la ventilación de recintos interiores, localización de los artefactos a gas, requerimientos adicionales de aire, métodos de ventilación de los recintos interiores, espacios no confinados, espacios confinados, especificaciones para la construcción de celosías, rejillas y conductos para la ventilación de recintos interiores y conductos para la evacuación de productos de la combustión, en las condiciones previstas en el numeral 1.2.6.3 de este Capítulo;

b) La revisión periódica señalada en el numeral 5.23 de la resolución CREG 067 de 1995, se entenderá surtida con la expedición de certificación de conformidad de la instalación existente, emitida según lo señalado en este reglamento, y por lo mismo su costo se entiende comprendido en el valor previsto para la revisión periódica;

c) En cualquier momento, a solicitud del usuario y a su costo, se podrá verificar el cumplimiento de los requisitos contemplados en el presente acto administrativo mediante la expedición de certificación expedida según lo señalado en esta circular.

1.2.6.4.3 <Ver Notas de Vigencia> Organismos de certificación.

Las certificaciones de conformidad con los requisitos establecidos en el numeral 1.2.6 de este Capítulo, se deberán expedir por:

a) Organismos acreditados: Organismos de certificación o de inspección acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las empresas distribuidoras de gas combustible podrán optar por realizar directamente estas certificaciones en condición de organismo de inspección acreditado, para lo cual podrán gestionar ante la Superintendencia de Industria y Comercio la acreditación en tal condición de la unidad técnica que se destine a dicha labor;

b) Organismos habilitados: Organismos que se encuentren en proceso de acreditación como organismos de certificación o de inspección ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez que dentro del trámite correspondiente se haya satisfecho la evaluación documental y ordenado la correspondiente auditoría de campo por parte de esta entidad;

c) Certificación directa: Las empresas distribuidoras de gas combustible que cuenten con un sistema de gestión certificado de acuerdo con normas ISO 9001 – 9002, ISO 9000 o equivalentes a criterio de la Superintendencia, por un organismo acreditado por esta Superintendencia, que comprenda las gestiones relacionadas con la adquisición de materiales, comercialización, diseño, construcción y verificación de instalaciones para el suministro de gas combustible en edificaciones residenciales y comerciales, previa autorización del Superintendente de Industria y Comercio podrán expedir directamente la certificación para las instalaciones para el suministro de gas combustible en edificaciones residenciales y comerciales, de sus usuarios.

La empresa distribuidora deberá presentar la respectiva solicitud ante la Superintendencia de Industria y Comercio, acompañando a la misma copia del certificado del sistema de gestión y el procedimiento de verificación y certificación que utilizará con base en sus condiciones operativas de puesta en servicio, sujeto a los requerimientos de esta resolución.

En todo caso la certificaciones expedidas directamente por la empresa distribuidora deberán ajustarse a lo señalado en el numeral 1.2.6 de esta circular.

La autorización de que trata este aparte podrá ser revocada en cualquier tiempo, cuando se pierda la certificación del sistema de gestión, cuando varíen las condiciones que hubieran hecho procedente su expedición, o se evidencie que la aplicación del procedimiento propuesto no está cumpliendo la finalidad prevista en este numeral;

d) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 39272 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Hasta el 30 de abril de 2003 las certificaciones a que se refiere este numeral podrán ser expedidas por empresas con experiencia comprobada en labores de interventoría de instalaciones de gas.

Para efectos de lo previsto en este aparte, dichas empresas de interventoría, a más tardar el 31 de diciembre de 2002, deberán presentar para su aprobación la documentación que acredite su existencia y representación legal y las constancias o documentos que demuestren su experiencia, junto con los procedimientos para la inspección de instalaciones nuevas y existentes (revisión periódica) para el suministro de gas combustible en edificaciones residenciales y comerciales. Dicha documentación deberá ser presentada ante el Grupo de Control y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio.

A partir del 30 de abril de 2003, dichas empresas no podrán continuar certificando instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, salvo que hayan obtenido la acreditación como organismo de inspección ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o se encuentren en el supuesto previsto en el aparte b) de este numeral 1.2.6.4.3.

1.2.6.4.4 Condiciones operativas de la certificación

Cuando la certificación de las instalaciones a que se refiere el numeral 1.2.6 de este Capítulo no la realice directamente la empresa distribuidora, esta podrá acordar con las entidades que vayan a realizar la certificación un procedimiento operativo para la misma que garantice el cumplimiento de lo dispuesto en dicho numeral. El procedimiento operativo deberá ser presentado al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, para su aprobación.

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.4.3 (...)

d) Organismos habilitados temporalmente: Hasta el primero (1o.) de noviembre de 2002 las certificaciones a que se refiere este numeral podrán ser expedidas por empresas con experiencia comprobada en labores de interventoría de instalaciones de gas.

Para efectos de lo previsto en este aparte, dichas empresas de interventoría, dentro de los dos meses siguientes a la entrada en vigencia de este reglamento, deberán presentar la documentación que acredite su existencia y representación legal y las constancias o documentos que demuestren su experiencia. Dicha documentación deberá ser presentada ante el Grupo de Control y Vigilancia de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Vencido el término previsto en este aparte, dichas empresas no podrán continuar certificando instalaciones para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales, salvo que hayan obtenido la acreditación como organismo de inspección ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o se encuentren en el supuesto previsto en el aparte b) de este numeral 1.2.6.4.3.



1.2.6.5 INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE FABRICANTES E IMPORTADORES.
<Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.5 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Conforme con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 2269 de 1993, las personas que construyan, amplíen, reformen o revisen las instalaciones para el suministro de gas de las que trata el numeral 1.2.6, deberán inscribirse en el Registro de Fabricantes e Importadores de la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo 1 del Título IV de esta Circular.

Quienes en la actualidad desarrollen estas actividades deberán tramitar la inscripción dentro de los 2 meses siguientes a la publicación de este reglamento.



1.2.6.6 CONDICIONES ESPECIALES DE INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Literal b) del Numeral 1.2.6.6 modificado por el artículo 1 de la Resolución 26308 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.910, de 23 de agosto de 2002.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002, modificada parcialmente por la Resolución 26308 de 2002:

1.2.6.6 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

a) Información sobre modificaciones: De acuerdo con el numeral 2.25 del Código de Distribución de Gas Combustible por Redes CREG 067 de 1995, cuando el usuario realice modificaciones en sus instalaciones, este deberá notificar inmediatamente a la empresa distribuidora que le esté suministrando gas combustible en el momento de la modificación a efectos de que dicha modificación se revise frente a los requisitos establecidos en el numeral 1.2.6 de este Capítulo. Dicha notificación y su constancia de recibo deberán ser realizadas por escrito;

b) <Literal modificado por el artículo 1 de la Resolución 26308 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Ofrecimiento de dispositivo detector de monóxido de carbono CO: A partir de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, todo constructor de instalación para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales deberá informar, a cada unidad residencial o comercial en la que se localice una instalación nueva que posea al menos un recinto en el cual la potencia nominal agregada conjunta de los artefactos a gas sea superior a 4,2 kW, la posibilidad de dotarla como mínimo con un dispositivo detector de monóxido de carbono.

Igual información deberá suministrarse por el interventor o la empresa distribuidora en la oportunidad de la revisión periódica quinquenal de la instalación; así como por el instalador cuando se instalen artefactos adicionales.

Corresponderá al usuario decidir libremente sobre la instalación, o no, de uno o más dispositivos detectores de monóxido de carbono, los cuales deberán ser ubicados en los recintos donde se encuentre la mayor potencia nominal agregada de los artefactos instalados. Las empresas distribuidoras también deberán informar sobre la posibilidad de dotar la instalación con dicho elemento.

Los dispositivos detectores de monóxido de carbono, podrán ser comercializados por cualquier persona, con sujeción a las disposiciones sobre calidad e idoneidad contenidas en el Decreto [3466](#) de 1982, y las demás disposiciones sobre garantías e información contenidas en esta circular única. Para estos efectos se deberá tener en cuenta que deben garantizar un

funcionamiento continuo y permanente, que el usuario pueda directamente verificar que el dispositivo funcione correctamente y que el nivel concentración de CO en el ambiente al que se active el mecanismo de advertencia sea adecuado a las condiciones del recinto, ubicación del detector y artefactos instalados, para evitar que los usuarios estén sometidos a concentraciones CO y/o gases combustibles que afecten su salud y seguridad.

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.6 (...)

b) Ofrecimiento de dispositivo detector de monóxido de carbono CO: A partir de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, todo constructor de instalación para el suministro de gas en edificaciones residenciales y comerciales deberá informar y ofrecer, a cada unidad residencial o comercial en la que se localice una instalación nueva que posea al menos un recinto en el cual la potencia nominal agregada conjunta de los artefactos a gas sea superior a 4,2 kW, la posibilidad de dotarla como mínimo con un dispositivo detector de monóxido de carbono el cual deberá tener al menos las siguientes características:

1. Active un mecanismo de advertencia, preferiblemente audiovisual, a un nivel concentración de CO en el ambiente igual o superior a 50 ppm.
2. Garantice un funcionamiento continuo y permanente.
3. El usuario pueda directamente verificar que el dispositivo funcione correctamente.

Igual ofrecimiento deberá realizarse por el interventor o la empresa distribuidora en la oportunidad de la revisión periódica quinquenal de la instalación; así como, por el instalador cuando se instalen artefactos adicionales.

Corresponderá al usuario decidir libremente sobre la instalación, o no, de uno o más dispositivos detectores de monóxido de carbono, los cuales deberán ser ubicados en los recintos donde se encuentre la mayor potencia nominal agregada de los artefactos instalados. Las empresas distribuidoras deberán también ofrecer dicho elemento para su adquisición por los usuarios.



1.2.6.7 VIGILANCIA Y CONTROL Y RÉGIMEN SANCIONATORIO. <Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016>

Notas de Vigencia

- Numeral derogado por el artículo 1 de la Resolución 60093 de 2016, 'por la cual se derogan unos numerales en el Capítulo Primero del Título II de la Circular Única', publicada en el Diario Oficial No. 49.995 de 13 de septiembre de 2016.
- Numeral 1.2.6 adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.803, de 17 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Resolución 14471 de 2002:

1.2.6.7 <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución 14471 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

- a) Compete a la Superintendencia de Industria y Comercio ejercer las tareas de vigilancia y control de lo dispuesto en numeral 1.2.6, de acuerdo a lo establecido en los Decretos [3466](#) de 1982, 2153 de 1992 y 2269 de 1993;
- b) Conforme con lo dispuesto en los artículos [43](#) y [44](#) del Decreto 3466 de 1982, en concordancia con los artículos [23](#), [24](#) y [25](#) del mismo decreto, los alcaldes podrán adelantar las actuaciones administrativas e imponer las sanciones señaladas en caso de incumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad de bienes y servicios; dentro de tal atribución ejercerán también el control previsto en la letra a) del numeral 1.2.6.3.4.2 de este Capítulo;
- c) La inobservancia de las disposiciones e instrucciones contenidas en el presente reglamento, dará lugar a las sanciones previstas en el código contencioso administrativo, los Decretos 3466 de 1982, 2153 de 1992, 2269 de 1993 y demás normas aplicables.

1.2.7 COMPUTADORES.

Espacio en blanco



1.2.8. ELECTRODOMÉSTICOS Y GASODOMÉSTICOS. <Título del numeral 1.2.8 modificado por el artículo 1 de la Resolución 9747 de 2005>

Notas de Vigencia

- Título del numeral 1.2.8 modificado por el artículo 1 de la Resolución 9747 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.905 de 11 de mayo de 2005.

El artículo 2 modifica la palabra 'electrodomésticos', existente en los subnumerales 1.2.8.2 y 1.2.8.3, por la expresión 'electrodomésticos y gasodomésticos'

Legislación Anterior

Texto original de la Circular Única:

1.2.8 ELECTRODOMÉSTICOS.

<Numeral 1.2.8 adicionado por la Circular 4 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:>

1.2.8.1 Definiciones

Para efectos de la presente circular, entiéndase por:

- a) Electrodomésticos: <Literal modificado por la Circular 18 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Son aparatos que utilizan la energía eléctrica o para desarrollar tareas domésticas, actividades de esparcimiento, del cuidado del hogar y el cuidado personal, etc., tales como alisar la ropa en el caso de las planchas, las grecas para preparar un café, calentar o cocinar los alimentos, lavar o secar la ropa, lavar los platos, aspirar el polvo, recibir señales de imagen y

sonido y reproducirlas, hacer trabajos en computador y reproducirlos, etc. Los electrodomésticos utilizan diferentes componentes que pueden ser eléctricos, mecánicos, electrónicos, tecnológicos o algunos que combinan varios de los anteriores. Ejemplos de electrodomésticos son: Neveras, lavadoras, secadoras, lava-torres, lavaplatos, estufas, campanas extractoras, cocinetas, hornos (eléctricos, tostadores, microondas, etc.), aspiradoras, planchas para la ropa, cafeteras, teteras, grecas, ollas (arroceras, vaporeras, freidoras, multiusos, wook, foundue, etc.), exprimidores, licuadoras, batidoras, pica todos, tostadoras, sanducheras, abrelatas, cuchillos, televisores, reproductores de video (teatro en casa; blu ray, sistema receptores de A/V, VHS, DVD, etc.) videoproyectores, computadores (de escritorio, portátiles, etc.), equipos multifuncionales, impresoras, consolas de juegos, cámaras digitales, cámaras filmadoras, equipos de sonido, minicomponentes, radios, grabadoras, reproductores MP3, MP4, IPOD, IPAD, memorias (USB, class, etc.), parlantes, teléfonos (inalámbricos, celulares, etc.) faxes, fotocopadoras, radiadores eléctricos, calentadores, ventiladores, aires acondicionados, máquinas de coser, planchas, y secadores de cabello, masajeadores de pies, afeitadoras, depiladoras, etc.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por la Circular 18 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.142 de 26 de julio de 2011. Rige pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 4 de 2003:

- a) Electrodomésticos: Aparato que utiliza la energía eléctrica para desarrollar una tarea doméstica tales como alisar la ropa en el caso de las planchas, preparar un café, calentar o cocinar los alimentos, lavar o secar la ropa, lavar los platos, aspirar el polvo y demás. Un electrodoméstico utiliza diferentes componentes que pueden ser eléctricos, mecánicos, electrónicos o algunos que combinan dos o tres de los anteriores. Ejemplos de electrodomésticos son: neveras, lavadoras, secadoras, lavaplatos, abrelatas eléctrico, cuchillos eléctricos, exprimidores de zumos, televisores, radios, grabadoras, equipos de sonido, VHS, batidoras, tostadoras, hornos (eléctricos y microondas), freidoras, radiadores eléctricos, calentadores, aspiradoras, ventiladores, aires acondicionados, cafeteras, grecas, máquinas de coser, planchas, secadores de cabello, rasuradoras, DVD y consolas de juegos;
- b) Representante de productor: Quien actúa por cuenta y en nombre o representación de un productor nacional o extranjero, de electrodomésticos, partes, componentes o accesorios originales y en tal virtud asume las responsabilidades de este último;
- c) Centro de servicio autorizado: Quien presta el servicio de mantenimiento, reparación y/o postventa de electrodomésticos, autorizado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor respectivo;
- d) Servicio de postventa: Servicio que asegura:
 - El mantenimiento preventivo y correctivo.
 - El cumplimiento de la garantía, y
 - La reposición de repuestos, partes, piezas, componentes, accesorios e insumos para

electrodomésticos.

e) Gasodoméstico: <Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 9747 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Artefacto de uso doméstico y/o comercial, que funciona con combustible gaseoso.

Notas de Vigencia

- Definición adicionada por el artículo 2 de la Resolución 9747 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.905 de 11 de mayo de 2005.

1.2.8.2 Garantía de calidad, idoneidad y servicio posventa

Independientemente de que se cumpla con las obligaciones señaladas en los numerales subsiguientes, los destinatarios de esta circular garantizarán al comprador que sus productos satisfacen las especificaciones anunciadas o las corrientes del mercado para electrodomésticos y gasodomésticos, mediante el otorgamiento de una garantía de calidad, idoneidad y servicio de posventa.

Frente al consumidor, el cumplimiento de los términos de la garantía es obligación solidaria de todos los que hayan intervenido en la cadena de producción y distribución del electrodoméstico y gasodomésticos. El consumidor podrá hacer uso de la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa directamente ante el expendedor o comercializador o en cualquiera de los canales establecidos y autorizados por el productor, importador o representante de productor, independientemente de las acciones que quien responda ante el consumidor tenga frente al responsable del daño.

1.2.8.2.1 Certificado de garantía

Los destinatarios de la presente circular deberán tener un documento escrito, en idioma español en letra legible, en el que consten los términos de su garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, que, como mínimo, implicará los estándares aquí previstos.

El certificado de garantía deberá entregarse a cada adquirente, y contener como mínimo:

- La identificación del productor o importador.
- La identificación del electrodoméstico y gasodomésticos con las especificaciones necesarias para su correcta individualización.
- Las condiciones de validez de la garantía y su plazo de vigencia.
- La descripción de las partes del electrodoméstico y gasodomésticos excluidas de la garantía.
- Las condiciones de atención de la garantía y del servicio de postventa especificando los canales de atención establecidos y autorizados donde podrán hacerse efectivos.
- Declaración del tiempo durante el cual se garantiza el suministro de repuestos e insumos para el adecuado funcionamiento del bien.

Las exclusiones deberán ser expresas y se entenderán siempre de manera taxativa. Las exclusiones sólo podrán ser respecto de las partes y piezas que usualmente sufren deterioro o

desgaste por la operación normal del electrodoméstico y gasodomésticos.

1.2.8.2.2 Alcance de la garantía

En desarrollo de lo señalado en el artículo [29](#) del Decreto 3466 de 1982 y sin perjuicio de la obligación de cambiar el bien por otro o devolver el dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo [13](#) del citado decreto, la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los electrodomésticos y gasodomésticos en cuya fabricación, importación, distribución o venta haya participado, como mínimo a proporcionar la asistencia técnica, reparar y suministrar los repuestos, partes, piezas y accesorios necesarios que permitan el adecuado funcionamiento del electrodoméstico y gasodomésticos durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el consumidor.

Para los efectos previstos en este numeral, los productores, importadores, representante de productor y expendedores, deberán disponer directamente, o a través de centros de servicio autorizados o expendedores de repuestos, de un inventario representativo de los repuestos, partes y piezas de mayor rotación y garantizar el suministro oportuno de los restantes repuestos así como de unidades de reposición e insumos. En todo caso, los productores, importadores y representantes de productor deberán garantizar el suministro oportuno de los repuestos partes y piezas en todas las ciudades en que operen.

1.2.8.2.3 El servicio de posventa

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, importador o representante de productor directamente o a través de centros de servicio autorizados o por proveedores o expendedores y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Centros de servicio adecuados y suficientes para ofrecer el mantenimiento y reparaciones.
- Personal técnico idóneo, capacitado y las herramientas mínimas y especializadas para los modelos, referencias y servicios ofrecidos.
- Asegurar la disponibilidad o suministro de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos durante la permanencia del electrodoméstico y gasodomésticos en el mercado, que garanticen la idoneidad del mismo.

Notas de Vigencia

- El artículo 2 de la Resolución 9747 de 2005 modifica la palabra 'electrodomésticos', existente en los subnumerales 1.2.8.2 y 1.2.8.3, por la expresión 'electrodomésticos y gasodomésticos', publicada en el Diario Oficial No. 45.905 de 11 de mayo de 2005.

1.2.8.2.4 Término de la garantía

<Numeral adicionado por la Circular 18 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando el productor, distribuidor o expendedor de un electrodoméstico o de un gasodoméstico no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de posventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía, es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del electrodoméstico o gasodoméstico al comprador original. No

obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que este lo aceptó de manera expresa.

Notas de Vigencia

- Numeral 1.2.8.2.4 adicionado por la Circular 18 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.142 de 26 de julio de 2011. Rige pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

1.2.8.3 Mecanismos de protección al consumidor

1.2.8.3.1 Mecanismo institucional

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedores o expendedores y centros de servicio autorizados deberán disponer de un mecanismo institucional de recepción y trámite de atención de garantías y suministros de repuestos, en adelante PQR, debidamente documentado.

Los productores, importadores y representantes de productor deberán contemplar de acuerdo con el tipo de relación contractual que los vincule, que los centros de servicio autorizados y expendedores de repuestos dispongan de dicho mecanismo.

El mecanismo institucional de atención al consumidor deberá, por lo menos:

a) Tener a disposición y entregar a los consumidores del sector de electrodomésticos y gasodomésticos los listados con la información impresa de las direcciones ordinarias y electrónicas, números de teléfonos y de fax de los centros de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional y los procedimientos aplicables a las PQR, sin perjuicio de la demás información que se considere pertinente. Igualmente deberá informárseles que la presentación de PQR no tiene que ser personal ni requiere intervención de abogado;

b) Establecer procedimientos administrativos internos y formularios necesarios para la eficiente recepción y trámite de las PQR, en las condiciones que se destinen para su recepción. El procedimiento adoptado e informado al consumidor deberá prever, en todo caso, lo siguiente:

- Notificación inmediata al productor, importador o representante de productor respectivo de la PQR presentada directamente o a través de un centro de servicio autorizado.

- El tiempo máximo en el cual la PQR será resuelta.

- Cuando lo solicitado sea la devolución del dinero o el cambio del electrodoméstico y gasodomésticos, el proveedor o expendedor respectivo deberá solicitar el concepto del productor, importador, representante de productor o centro de servicio autorizado respectivo. Si en tres días no se ha presentado el concepto solicitado, el proveedor o expendedor decidirá la forma de hacer efectiva la garantía de conformidad con las normas que regulan la materia.

- Si el consumidor considera que su PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente, se le informará sobre la posibilidad de acudir ante las autoridades competentes en el tema.

En el caso, en que un consumidor, esté privado del uso del electrodoméstico y gasodomésticos en garantía por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de

efectuarla, por un término superior al tiempo máximo establecido en el cual la PQR debió ser resuelta, se interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.

1.2.8.3.2. Mecanismo de seguridad para Gasodomésticos. <Numeral 1.2.8.3.2 adicionado por el artículo 3 de la Resolución 9747 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los productores, importadores y representantes de productos de gasodomésticos cuando tengan indicios graves de que una falla en un sistema o subensamble o un defecto en una parte o pieza de un gasodoméstico pueda atentar contra la salud y vida o seguridad de los consumidores, deberá informarla por escrito a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los dos días hábiles siguientes. En los mismos términos, deberá informarse el procedimiento y el plazo estimado en el cual se corregirá la falla o el defecto.

El procedimiento será similar al anterior, cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo en un cuatro por ciento (4%) de los gasodomésticos en circulación, debiéndose aportar la propuesta de los correctivos adoptados o que se implementarán para el efecto.

Notas de Vigencia

- Numeral 1.2.8.3.2 adicionado por el artículo 3 de la Resolución 9747 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.905 de 11 de mayo de 2005.
- El artículo 2 modifica la palabra 'electrodomésticos', existente en los subnumerales 1.2.8.2 y 1.2.8.3, por la expresión 'electrodomésticos y gasodomésticos'.

1.2.8.4 Mecanismos de seguimiento y control

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en esta circular, se deberán observar las siguientes instrucciones:

1.2.8.4.1 Implementación

Los productores, importadores, representantes de productor, proveedor o expendedor y centros de servicio autorizados adoptarán e implementarán las instrucciones aquí establecidas y serán responsables de la observancia y buen funcionamiento de los mecanismos de protección al consumidor.

Dentro de los 3 meses siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, importadores, representantes de productor, talleres autorizados y expendedores, deberán adoptar las acciones y cronogramas por seguir para asegurar la instalación del mecanismo institucional de atención al cliente y el cumplimiento de las demás instrucciones impartidas.

Cada productor, importador, representante de productor y expendedores, deberán designar un funcionario "responsable institucional", encargado de la implementación y cumplimiento de lo aquí establecido y de asegurar la disponibilidad de los medios materiales, administrativos y económicos para dar cumplimiento a los cronogramas establecidos. Constancia de lo anterior, deberá mantenerse a disposición de la Delegatura de Protección al Consumidor, de igual manera lo contenido en los literales a) y b) del numeral 1.2.8.3.1.

La implementación total de lo previsto en esta circular deberá haberse terminado en 6 meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la misma.

1.2.8.4.2 Información a disposición

Dentro de los 3 meses siguientes a la vigencia de la presente circular, los productores, importadores, representantes de productor, proveedores y expendedores deberán mantener a disposición de la Delegatura de Protección al Consumidor:

- a) Copia del documento donde consten las instrucciones y directrices en las que se definan las acciones y cronogramas por seguir, así como el "responsable institucional" para su red autorizada, en los términos del inciso tercero del numeral 1.2.8.4.1 de la presente circular;
- b) Los procedimientos administrativos internos y los formularios de presentación de PQR para cada uno de los trámites que se hayan de surtir en su red autorizada;
- c) Listado de los proveedores o expendedores y talleres de servicio que conforman su red autorizada a nivel nacional, indicando dirección y nombre del propietario y/o representante legal.

Notas de Vigencia

- Numeral 1.2.8 adicionado por la Circular 4 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.182, de 9 de mayo de 2003.

1.2.9. TÉRMINO DE LA GARANTÍA MÍNIMA PARA PRODUCTOS NO PERECEDEROS. <Numeral adicionado por la Circular 18 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:>

Por regla general, cuando el productor, distribuidor o expendedor de un producto no perecedero no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de posventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del producto al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que este lo aceptó de manera expresa.

Sin perjuicio de lo anterior, para los siguientes productos, se presumirá el término de dicha garantía como mínimo, en las siguientes condiciones:

1. Para pisos, por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
2. Para muebles y enseres, por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
3. Para repuestos (de vehículos y motos), por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
4. Para llantas, por seis (6) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.
5. Para monturas y lentes, por seis (6) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

6. Para calzado, por dos (2) meses, contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

Notas de Vigencia

- Numeral adicionado por la Circular 18 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.142 de 26 de julio de 2011. Rige pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

CAPÍTULO II.

INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.

2.1 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROPAGANDA COMERCIAL.

<Numeral 2.1 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

De conformidad con lo señalado en el Decreto 3466 de 1982, 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.

Por lo tanto se deben tener en cuenta entre otros los siguientes criterios:

Notas de Vigencia

- Numeral 2.1 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

2.1 VERACIDAD Y SUFICIENCIA.

De conformidad con lo establecido en el artículo [14](#) del decreto 3466 de 1982, toda información que se dé mediante marcas, leyendas, propagandas, publicidad o directamente al consumidor, relativa a los componentes y propiedades de los bienes o servicios tales como la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los usos, el volumen, el peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, la idoneidad, la calidad y la cantidad, deberá ser veraz y suficiente.

2.1.1 INFORMACIÓN ENGAÑOSA.

<Numeral 2.1 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o

personas a las que se dirige o afecta y que, debido a su carácter engañoso, puede afectar su comportamiento económico.

2.1.1.1 Elementos.

Para determinar si la propaganda comercial, marca o leyenda o en general cualquier forma de publicidad es engañosa, se tendrán en cuenta entre otros los siguientes elementos:

- a) Las indicaciones sobre las características de los bienes o servicios, tales como su disponibilidad, naturaleza, ejecución, composición, el procedimiento y la fecha de fabricación o de prestación, su carácter apropiado o idóneo, utilidades, cantidad, especificaciones, origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y las características esenciales de las pruebas o controles efectuados sobre los bienes o los servicios;
- b) El precio o su modo de fijación y las condiciones de suministro de bienes o de prestación de servicios;
- c) La naturaleza, características y derechos del anunciante, tales como su identidad y su patrimonio, sus cualificaciones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios que haya recibido o sus distinciones.

2.1.1.2 Criterios.

Para efectos de lo previsto en los artículos [14](#), [15](#), [16](#) y [17](#) del Decreto 3466 de 1982, o de las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan, se entenderá que la información o la propaganda comercial es engañosa, entre otros casos cuando:

- a) Se omita información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial;
- b) <Literal adicionado por la Circular 4 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando la información indispensable para el adecuado manejo, mantenimiento, forma de empleo, uso del bien y/o servicio, así como precauciones sobre posibles riesgos, no esté en idioma castellano.

Cuando un Reglamento Técnico establezca la obligación de dar información a los consumidores, esta deberá venir en su integridad en idioma castellano.

Se considera que la información es suficiente cuando sea representada por símbolos reconocidos internacionalmente y/o con palabras que por costumbre son plenamente reconocidas por los consumidores en cuanto su significado o aplicación;

Notas de Vigencia

- Plazo para entrada en vigor prorrogado por un término de tres (3) meses más, contados a partir del 18 de marzo de 2011, por la Circular 9 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.015 de 18 de marzo de 2011.

- Literal adicionado por la Circular 4 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.985 de 16 de febrero de 2011. Rige pasados treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**.

- c) Se establecen mecanismos para trasladar al consumidor los costos del incentivo de manera que

éste no pueda advertirlo fácilmente, como cuando se disminuye la calidad o cantidad del producto o servicio o se incrementa su precio, entre otros;

Notas de Vigencia

- Literal reenumerado (antes b)) por la Circular 4 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.985 de 16 de febrero de 2011.

d) La información sobre restricciones, limitaciones, excepciones y condiciones adicionales para la adquisición del producto o servicio, no se incluye en la propaganda comercial y no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia;

Notas de Vigencia

- Literal reenumerado (antes c)) por la Circular 4 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.985 de 16 de febrero de 2011.

e) Se ofrecen productos o incentivos con deficiencias o imperfectos, usados, remanufacturados, remodelados o reconstruidos, próximos a vencerse y de colecciones o modelos anteriores sin indicar tales circunstancias de manera clara y precisa en la propaganda comercial;

Notas de Vigencia

- Literal reenumerado (antes d)) por la Circular 4 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.985 de 16 de febrero de 2011.

f) Se ofrecen de manera gratuita productos, servicios o incentivos cuando la entrega de los mismos está supeditada al cumplimiento de alguna condición por parte del consumidor que no se indica en la propaganda comercial.

Notas de Vigencia

- Literal reenumerado (antes e)) por la Circular 4 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.985 de 16 de febrero de 2011.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.1 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

2.1.2 PROPAGANDA COMERCIAL.

<Numeral 2.1 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Para efectos del cumplimiento de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error al consumidor se imparten las siguientes instrucciones para algunos casos especiales de propaganda comercial.

2.1.2.1 Propaganda comercial con incentivos.

Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en

general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

No se entienden como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

a) Información mínima.

i) Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad;

ii) Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.;

iii) Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma;

iv) Nombre comercial o razón social del oferente;

v) Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega del incentivo, si llegaren a ser aplicables;

vi) Si en la propaganda comercial se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial;

vii) Si el incentivo es un descuento ofrecido de manera general al público o sector determinado, en la propaganda comercial debe señalarse expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados;

b) Inducción a error.

Sin perjuicio de la facultad que existe para señalar libremente el precio de los productos y servicios no sometidos a régimen de control, se entenderá que se induce a error cuando:

i) Simultáneamente con el ofrecimiento del incentivo y hasta seis meses después del retiro del ofrecimiento de éstos se aumenta el precio del bien o servicio, o

ii) Se ofrecen incentivos dentro del mes siguiente al aumento del precio del bien o servicio cuya adquisición se promociona;

c) Agotamiento de incentivos.

De acuerdo con lo establecido en el artículo [16](#) del Decreto 3466 de 1982 en la propaganda

comercial con incentivos deberá indicarse la "fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos".

En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo [16](#) deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

Cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la propaganda comercial, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la propaganda comercial.

En adición a lo señalado en el inciso anterior, si las existencias se agotan faltando más de tres (3) días para terminar el plazo de vigencia de la propaganda comercial, conforme con lo dispuesto en el artículo [32](#) del Decreto 3466 de 1982, la misma debe ser corregida tomando las medidas necesarias para evitar que se induzca a error o se cause daño o perjuicio a los consumidores. En tal sentido, deberá anunciarse el agotamiento de los productos, servicios o incentivos en forma proporcional y adecuada a las condiciones iniciales de difusión de la propaganda comercial y al lapso restante de vigencia.

2.1.2.2 Propaganda comercial de precios.

Si en la propaganda comercial se indica el precio del producto o servicio deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) El precio debe corresponder al precio total del producto, incluidos los impuestos o cualquier cargo adicional a que hubiere lugar y anunciarse en forma clara, visible y legible;
- b) Cuando se afirme que el precio del producto o servicio es el más barato, el de menor precio o el más económico o se compare con el precio del mercado de otros establecimientos o empresas, dicha información deberá tener los soportes documentales pertinentes;
- c) Cuando se anuncie que los bienes son vendidos al costo o a precio de fábrica el precio deberá corresponder al costo de venta, de acuerdo con las descripción definida en la clase 6 "Costo de Ventas" del Plan Unico de Cuentas para los Comerciantes establecido en el Decreto 2650 de 1993, más los impuestos a que haya lugar;
- d) Cuando en la propaganda comercial se ofrezca la venta de productos o servicios a plazo o a través de sistemas de financiación y se incluya información sobre el costo de la misma, será necesario indicar la tasa de interés efectiva anual que se aplica. Si la financiación no es otorgada por el oferente debe indicarse esta circunstancia y el nombre de la persona que la otorga;
- e) Se considera que se induce a error al consumidor cuando se compara el nuevo precio con el antiguo y éste último es mayor y ha sido incrementado durante el mes anterior a la fecha en la que se efectúe el anuncio.

2.1.2.3 Propaganda comercial con imágenes.

En la propaganda comercial con imágenes deberá observarse lo siguiente:

- a) La imagen del producto o servicio utilizada en la propaganda comercial debe corresponder con

la del producto o servicio promocionado;

b) La cantidad del producto que aparezca en la propaganda comercial debe corresponder a la que efectivamente contiene el envase o empaque del producto promocionado;

c) En las ventas por catálogo deberán indicarse las características y dimensiones o medidas de los productos.

2.1.2.4 Propaganda comercial de productos nocivos para la salud.

Sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos señalados en la ley para productos específicos, como por ejemplo el tabaco y las bebidas alcohólicas, en la propaganda comercial de productos nocivos para la salud o que impliquen riesgos para la misma, deberá advertirse claramente sobre su nocividad o peligrosidad e indicarse la necesidad de consultar las condiciones para su uso correcto y las contraindicaciones, las cuales según lo dispuesto en el Decreto 3466 de 1982 deben informarse en las etiquetas, envases o empaques, o en anexos que se incluyan dentro de éstos.

2.1.2.4.1 Exhibición del tabaco y sus derivados como los cigarrillos en establecimientos de comercio <Numeral SUSPENDIDO provisionalmente> <Numeral adicionado por la Circular 5 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:>

En concordancia con lo dispuesto en las Leyes 1109 de 2006 y 1335 de 2009 y en la Resolución número 3961 de 2009 del Ministerio de la Protección Social y las normas que las modifiquen o sustituyan, la exhibición de productos de tabaco y sus derivados como el cigarrillo, en los establecimientos de comercio para venta al público, tales como tiendas, minimercados, licorerías y grandes almacenes, deberá observar los siguientes criterios:

a) De conformidad con lo dispuesto en el literal b) del artículo 16 de la Ley 1109 de 2006 y el párrafo 3o del artículo 2o de la Ley 1335 de 2009, el tabaco y sus derivados como el cigarrillo para la venta no pueden ser directamente accesibles por el público consumidor.

Se hace necesario que el producto se encuentre detrás del mostrador o caja registradora del establecimiento donde no esté a libre disposición del público y no pueda ser manipulado. Está prohibido el denominado “autoservicio” para la adquisición de tabaco y sus derivados como los cigarrillos, donde el consumidor escoge, toma y paga en caja registradora los productos;

b) La exhibición de pacas, cajetillas y cartones de cigarrillos y en general todos los empaques de tabaco y sus derivados en vitrinas o mostradores y en el punto de venta de los establecimientos de comercio debe efectuarse de manera tal que se revele plenamente la totalidad de la cara principal del empaque, de acuerdo con la definición del artículo 2o de la Resolución número 3961 de 2009 del Ministerio de la Protección Social, por ser el área donde se ubican las advertencias sanitarias, las cuales deben ser completamente visibles al público de manera permanente, sin ser obstruidas, disimuladas, veladas o susceptibles de ser separadas;

c) <Literal modificado por la Circular 11 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La exhibición de las cajetillas de cigarrillos que se haga en cada establecimiento de comercio, debe implementarse de manera tal que solo sea visible al consumidor final una referencia de marca de cada producto disponible para la venta, salvo lo indicado en los párrafos dispuestos a continuación. Cualquier repetición de exhibición de referencias de marca en el mismo establecimiento de comercio, se entenderá como promoción y se sancionará en los términos de la Ley 1335 de 2009.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que el establecimiento de comercio utilice mostradores para la exhibición de productos, cada establecimiento podrá contar con varios mostradores, siempre y cuando se cumpla con la regla anteriormente establecida, esto es, siempre que sumada integralmente la exhibición en todos los mostradores de cada establecimiento se asegure que cada referencia de marca no se exhiba más de una vez.

PARÁGRAFO 2o. Para el caso de cualquier local que tenga más de un punto de pago, podrán tener exhibición de productos por cada punto de pago en las condiciones señaladas en el presente literal, es decir, una sola referencia de marca por cada punto de pago.

PARÁGRAFO 3o. Se entiende por referencia de marca cualquier modalidad de producto diferenciable de los demás por su presentación o por su contenido. En los casos en que el expendedor venda o exhiba cartón de cigarrillos que contengan varias cajetillas, cada cartón se entenderá como una referencia de marca independiente, siempre y cuando el cartón se exhiba o se venda sellado y empacado, de manera tal que no se puedan apreciar las cajetillas individualmente.

Notas de Vigencia

- Literal modificado por la Circular 11 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.384 de 26 de marzo de 2012. Entra en vigor pasados tres (3) meses, contados a partir de la publicación en el Diario Oficial para Grandes Almacenes y pasados seis (6) meses para los demás destinatarios.

Legislación Anterior

Texto adicionado por la Circular 5 de 2012:

- c) La exhibición del producto en el mostrador o estante destinado para tal efecto, debe implementarse de manera tal que los empaques de tabaco y sus derivados y las diferentes cajetillas de cigarrillos se encuentren organizados en hileras uno detrás del otro, clasificados por referencia de marca, sin que se presente la situación de que el público perciba dos referencias de marca repetidas por producto puesto a la vista. Se considera referencias de marca distintas las presentaciones de 10 y 20 unidades.

PARÁGRAFO. Teniendo en cuenta que los propietarios de los establecimientos de comercio tienen la opción de distribuir cualquier marca de cigarrillos que actualmente se produzca o importe al país, el mostrador o estante debe estar acondicionado de manera tal que disponga del espacio para exhibir todas aquellas marcas que vende, sin otorgar espacios exclusivos a ninguna de ellas. En caso de que el establecimiento de comercio cuente con más de una caja registradora, podrá tener máximo un mostrador por cada caja registradora;

- d) Se encuentra prohibida la exhibición de cajetillas de cigarrillos y empaques de tabaco o sus derivados en vitrinas exteriores de los establecimientos de comercio.

Notas de Vigencia

- Establece la vigencia de la Circular 11 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.384 de 26 de marzo de 2012: 'La Circular Externa número 005 del 27 de enero de 2012 y la presente Circular Externa entrarán en vigor pasados tres (3) meses, contados a partir de la publicación de esta última en el Diario Oficial para Grandes Almacenes y pasados seis (6) meses para los demás destinatarios.'

- Numeral 2.1.2.4.1 adicionado por la Circular 5 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.328 de 30 de enero de 2012. Entra en vigencia pasados tres meses contados a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Jurisprudencia Vigencia

Consejo de Estado

- Circulares 5 y 11 de 2012 SUSPENDIDAS provisionalmente por el Consejo de Estado, Sección Primera, Expediente No. 2014-00011-00 Auto de 26 de julio de 2016, Consejera Ponente Dra. María Claudia Rojas Lasso, 'respecto la regulación de la exhibición de los productos de tabaco y sus derivados bajo determinadas condiciones en establecimientos de comercio, por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia'.

2.1.2.5 Propaganda comercial de automotores.

Cuando en la propaganda comercial utilizada por los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados del sector automotor, involucren de una u otra manera a los productores, ensambladores, importadores o representantes de productor respectivos, estos últimos deberán disponer y garantizar el cumplimiento de un reglamento que contenga las orientaciones específicas sobre la manera como la propaganda comercial, oferta, promoción, descuento o incentivo dirigido al público debe presentarse al consumidor.

El reglamento adoptado por el fabricante, ensamblador, importador o representante de productor correspondiente en cada caso particular, deberá adjuntarse a la información de que trata el Título II Capítulo I numeral 1.2.2.4.6. de la presente circular.

2.1.2.6 Propaganda comercial comparativa.

Se entiende por propaganda comercial comparativa aquella en la cual se alude explícita o implícitamente a un competidor o a los bienes o servicios ofrecidos por un competidor de forma que se realice una confrontación entre la actividad, las prestaciones mercantiles, servicios o el establecimiento propios o ajenos con los de un tercero. La comparación o confrontación no podrá referirse a extremos que no sean análogos, ni comprobables, ni utilizar indicaciones o aseveraciones incorrectas o falsas, u omitir las verdaderas.

Para la cabal aplicación de los requisitos señalados en la ley, a continuación se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos aplicables a la propaganda comercial comparativa:

a) La comparación debe ser entre bienes, servicios o establecimientos que satisfagan las mismas necesidades o tengan la misma finalidad;

b) La comparación debe referirse a características objetivas o comprobables de las actividades, los establecimientos y bienes o servicios, por lo tanto debe efectuarse entre una o más características esenciales, pertinentes, verificables y representativas de los mismos. Los juicios o

apreciaciones subjetivas no constituyen término válido de comparación ante el consumidor pues corresponden a la afirmación personal de quien emite el juicio;

c) Deberán indicarse las características reales de las actividades, establecimientos, productos y servicios que se comparan y no podrá inducirse a error sobre las mismas;

d) Se considera que los extremos no son análogos y que se induce a error cuando se comparan actividades, establecimientos, productos y servicios de calidades diferentes sin indicar su precio, o en los casos en que se informa el precio y no se advierte sobre la diferencia de calidad;

Notas de Vigencia

- Numeral 2.1 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

2.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y MEDIDAS ADMINISTRATIVAS.

<Numeral 2.2 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Notas de Vigencia

- Numeral 2.2 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

2.2 PROPAGANDA CON INCENTIVOS.

Todo productor o proveedor que de cualquier forma incentive la compra de sus productos o servicios ofreciendo premios, rifas, descuentos o cualquier otro tipo de retribución en especie o en dinero, además de las obligaciones establecidas en el artículo [16](#) del decreto 3466 de 1982, deberá respetar las siguientes reglas:

- Indicar el total de requisitos que debe cumplir el consumidor para obtener el incentivo ofrecido;
- Si el ofrecimiento es un descuento sobre el valor del producto o servicio, el precio de éste no pudo haber sido aumentado dentro del mes anterior al ofrecimiento del descuento;
- Si el ofrecimiento consiste en que por un precio determinado se tiene derecho a llevar más cantidad, el oferente debe indicar el precio del producto de forma unitaria sin promoción;
- Cuando el ofrecimiento no tenga una fecha límite cierta y determinada y se indique 'válido hasta agotar existencias', se deberá señalar además la cantidad de unidades en existencia; y
- En caso que el ofrecimiento establezca simultáneamente una fecha límite y 'válido hasta agotar existencias', éste deberá respetar las reglas aplicables a los dos tipos de propaganda.

2.2.1 INFORMACIÓN DISPONIBLE.

<Numeral 2.2 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normas comerciales, los anunciantes, productores, importadores y comerciantes deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la información y documentación relativa a la propaganda comercial por un término no inferior a tres años contados a partir de la fecha de su última publicación, y en todo caso la siguiente:

a) Copia de la propaganda comercial utilizada, esto es, del anuncio, folleto, volante, video, casete, etiqueta, empaque y en general del medio de difusión o sistema de publicidad utilizado;

b) Constancia escrita del propietario del establecimiento o representante legal de la persona jurídica en la que manifieste que verificó el cumplimiento de las normas que regulan la propaganda comercial y en especial que estableció la veracidad de la información contenida en la misma con la realidad del producto o servicio ofrecido;

c) En el caso de la propaganda comercial con incentivos adicionalmente deberá conservarse la siguiente información:

i) Informe que refleje las modificaciones del precio del producto o servicio en el establecimiento o empresa que realiza la propaganda comercial, desde el mes anterior a la utilización de la misma y hasta seis meses después del retiro del incentivo;

ii) Documentos que acrediten la entrega de los incentivos;

d) Cuando el anunciante, productor, importador o comerciante haya sido sancionado por violación a las disposiciones relativas a la propaganda comercial, deberá implementar en la empresa o establecimiento mecanismos administrativos para controlar que la propaganda comercial utilizada cumpla con los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error señalados en la ley, los cuales deberán ser informados a la Superintendencia dentro del mes siguiente a la fecha en que quede en firme la decisión.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.2 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

2.2.2 MEDIDAS ADMINISTRATIVAS.

<Numeral 2.2 modificado por la Circular 11 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

Sin perjuicio de las sanciones contempladas en el Código Penal por ofrecimiento engañoso de productos y servicios de conocimiento de los jueces penales, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá adoptar las siguientes medidas:

a) Ordenar la corrección de la propaganda comercial;

b) Ordenar las medidas necesarias para evitar que se incurra nuevamente en error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores".

El incumplimiento de las instrucciones impartidas en la presente circular dará lugar a las

sanciones previstas en el Código Contencioso Administrativo, Decreto 3466 de 1982 y demás normas aplicables.

La presente circular externa rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.2 modificado en su totalidad por la Circular 11 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.802, de 16 de mayo de 2002.

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. <Numeral modificado por la Circular 7 de 2017. Rige a partir del 12 de junio de 2018, consultar el texto vigente hasta esta fecha en Legislación Anterior. El nuevo texto es el siguiente:>

El artículo [26](#) de la Ley 1480 de 2011 establece que todo proveedor o expendedor 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, que el precio debe informarse visualmente y que el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado.

En consecuencia, todo proveedor o expendedor deberá informar el precio de venta de los bienes o servicios que ofrezca al público de conformidad con lo establecido en el presente numeral, sin perjuicio de la reglamentación especial que puedan expedir otras autoridades competentes en sectores específicos de la economía.

2.3.1. Sistemas de indicación pública de precios.

En cualquier sistema de información pública de precios dirigida a los consumidores, se deberá indicar en pesos colombianos el precio total del producto, incluidos todos los costos adicionales e impuestos a que hubiere lugar, sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.

Para asegurar la información visual del precio, la indicación pública de precios debe hacerse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) En el cuerpo mismo del producto, mediante impresión o con etiquetas adheridas a su envase o empaque.
- b) En listas, ostensiblemente visibles al público.
- c) En etiquetas colocadas en las góndolas, anaqueles o estantes, siempre y cuando el producto esté debidamente codificado en la aplicación o programa informático de facturación que se utilice en el establecimiento de comercio.
- d) En forma contigua a la imagen o descripción del producto en ventas a distancia mediante catálogo, folleto o comercio electrónico.
- e) En el caso de expendio de comidas y bebidas se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2.4. de la presente circular.

En todos los casos y para todos los productos sin excepción, el precio debe informarse mediante caracteres perfectamente legibles, de manera clara y visible para el consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, el establecimiento de comercio podrá utilizar adicionalmente medios tecnológicos de lectura de códigos para verificar los precios, sin que ello elimine la obligación de informar visualmente el precio a los consumidores.

El precio informado siempre debe coincidir con el precio efectivamente cobrado al consumidor. En caso de inconsistencia entre el precio informado y el cobrado el consumidor tendrá derecho a pagar el precio más bajo, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar por violación al artículo [26](#) de la Ley 1480 de 2011.

2.3.2. Disponibilidad de vueltas correctas.

En la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Para garantizar que el consumidor no pague más del precio anunciado, será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto.

En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta, por tal razón, en el evento de que el establecimiento no disponga de las denominaciones necesarias para suministrar el cambio debido o vueltas correctas, el dinero que le sea reintegrado al consumidor deberá corresponder a la cifra superior más cercana a la que tenga disponibilidad el comerciante, y en ningún caso inferior a lo que se le debía devolver a título de cambio.

2.3.2.1. Aviso de cumplimiento.

El consumidor tiene derecho a recibir información permanente sobre la disponibilidad de “vueltas” correctas. Con tal propósito, los establecimientos de comercio abiertos al público deberán colocar en la zona de cajas registradoras, por lo menos un letrero por cada tres (3) registradoras o fracción, que pueda ser leído a simple vista y sin dificultad desde cualquiera de ellas, con las dimensiones, colores, tipo de letra y diseño señalado en el anexo número 2 de la presente Circular.

2.3.3. Indicación de Precios por Unidad de Medida (PUM). <La obligación de indicar el Precio por Unidad de Medida (PUM) en el comercio electrónico entrará a regir el 12 de diciembre de 2018>

2.3.3.1. Objeto y ámbito de aplicación.

La finalidad de indicar el PUM es garantizar la efectividad del derecho a la información, el derecho a la libre e informada elección y protección de los intereses económicos de los consumidores, facilitando la comparación de los precios, no solo dentro del mismo almacén, sino también con otros almacenes.

La presente instrucción, relacionada con la indicación del PUM, es obligatoria para todos los proveedores o expendedores de bienes preempacados o a granel en todo el territorio nacional con almacenes de autoservicio y/o que utilicen métodos de venta a distancia.

2.3.3.2. Definiciones.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

a) Almacén de autoservicio: Establecimiento de comercio abierto al público donde el consumidor puede acceder directamente a todos o algunos de los productos dispuestos en góndolas, estantes o

anaqueles, y a la información de los mismos y su precio.

b) Lineal en almacén de autoservicio: línea horizontal de exhibición de productos que atraviesa en línea recta la zona de autoservicio de un almacén. Puede estar integrado por una o varias góndolas, estantes o anaqueles.

c) Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como catálogos, folletos o vía comercio electrónico.

d) Unidad de medida: Magnitud de masa, longitud, área o volumen en que se expresa la cantidad de un bien. De conformidad con lo expresado en el numeral 1.2 del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, las unidades de medida utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades (SI) primarias o derivadas; en ese sentido, la unidad de masa es el kilogramo, la de longitud el metro, la de área el metro cuadrado y la de volumen el litro o el metro cúbico, y sus múltiplos y submúltiplos, contemplando de igual manera los prefijos (kilo, mili, centi, etc.). Excepcionalmente la Superintendencia podrá determinar, para ciertos productos específicos, unidades de medida acostumbradas que no hagan parte del SI.

e) Precio por Unidad de Medida (PUM): Es la indicación de la relación precio - unidad de medida de los productos preempacados o a granel, en los cuales su precio está directamente relacionado con la cantidad, peso, volumen, longitud, área o cualquier otra magnitud que se ofrece a los consumidores.

- En productos preempacados, es la cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada producto preempacado entre la cantidad neta de masa, volumen, longitud o área correspondiente.

- En productos a granel, es la cifra en pesos que se cobre por cada unidad de medida en la que se comercialice el producto.

- Cuando el producto se venda en paquetes que contengan varias unidades, y el precio de la unidad no tenga relación con una magnitud determinada, el Precio por Unidad de Medida corresponde al precio por unidad de producto.

f) Producto a granel: Todo bien sin envolver o empacar, que al momento de la venta debe ser pesado, medido o contado para determinar el valor final que debe pagar el consumidor.

g) Producto preempacado: Todo bien que se ofrece envuelto, empacado o embalado, en el cual la cantidad del bien contenido debe ser expresamente predeterminado e informado al consumidor en el cuerpo del empaque.

2.3.3.3. Reglas para la Indicación del PUM.

Los proveedores o expendedores que comercialicen productos descritos en el literal e) del numeral 2.3.3.2. deberán indicar el PUM para cada tipo de bien que ofrezcan al público.

Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) El Precio por Unidad de Medida (PUM) deberá informarse en el mismo sistema en que se proceda a informar el precio total del producto conforme con lo dispuesto en el numeral 2.3.1. de la presente circular, y contiguo a este.

Del mismo modo, el PUM también deberá ser informado en toda la publicidad escrita o en medios electrónicos en las que se mencione el precio de los productos.

b) El PUM debe facilitar al consumidor la comparación de precios de los productos de similares características. Con tal propósito, los proveedores o expendedores deberán indicar el PUM utilizando unidades de masa, volumen, longitud, área o unidad de producto de manera idéntica para todos los productos de la misma categoría que se encuentren en el establecimiento de comercio, catálogo, folleto o canal de comercio electrónico, expresada en una misma unidad del Sistema Internacional de Unidades - SI, de la siguiente forma:

- Tratándose de masa se deberá indicar en kilogramo (kg) o gramo (g).
- Tratándose de longitud se deberá indicar en metro (m) o centímetro (cm).
- Tratándose de área se deberá indicar el PUM en metro cuadrado (m²) o centímetro cuadrado (cm²).
- Tratándose de volumen se deberá indicar en litro (L, l), mililitro (mL, ml), metro cúbico (m³) o centímetro cúbico (cm³).
- Tratándose de productos por unidades como pañales, huevos, filtros para cafetera, esponjillas, etc., se deberá indicar en unidad de producto.

c) El Precio por Unidad de Medida (PUM) debe expresarse según la regla del literal b) de este numeral, en números arábigos con dos cifras decimales truncadas, continuo al signo pesos (\$), y deberá estar antecedido del texto “(Unidad de medida) a \$XX,xx”, así por ejemplo: “Gramo a \$4,05”, “Litro a \$1.200,00”, “Unidad a \$1.500,00”, etc.

d) El PUM debe informarse mediante caracteres perfectamente legibles, de manera clara y visible para el consumidor. Con tal propósito, deberá ser indicado de manera contigua al precio. En la información de etiquetas colocadas en góndolas o adheridas a los productos mismos, el PUM no podrá indicarse en letras y números de menos de cero punto cinco (0.5) centímetros. En catálogos, folletos o vía comercio electrónico la altura de los caracteres alfanuméricos que conforman el PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de la altura de los caracteres utilizados para informar el precio total de venta del producto.

e) Para los productos glaseados o en un medio líquido o congelado, conforme con las definiciones de la recomendación de la Organización Internacional de Metrología Legal R-87 OIML, se deberá indicar el precio por unidad de medida del peso neto escurrido o drenado.

f) El consumidor tiene derecho a recibir información permanente sobre el sistema de Precio por Unidad de Medida. Con tal propósito, para los almacenes de autoservicio en el primer año de vigencia de la presente instrucción, deberán colocar en cada lineal de productos, por lo menos un letrero en cada una de sus esquinas, con las dimensiones, colores, tipo de letra y diseño señalado en el anexo número 1 de la presente Circular. Transcurrido el primer año de vigencia, podrá colocarse un letrero por cada tres (3) lineales o fracción, en ambas esquinas, con las mismas características del anexo número 1 de la presente Circular. Para las ventas a distancia, los catálogos, folletos o canal de comercio electrónico, deberá incluirse de forma ostensiblemente visible por lo menos un letrero con los colores, tipo de letra y diseño señalado en el anexo número 1 de la presente circular.

g) En promociones y combos:

- Cuando la promoción consista en ofrecer extracontenido o extraproducto gratis, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto base, sin incluir el extracontenido o extraproducto.
- Cuando la promoción consista en ofrecer extracontenido o extraproducto del mismo producto en igual o diferente presentación a un precio especial, la indicación del PUM se hará sobre el precio anunciado dividido por la sumatoria del contenido total de los productos ofrecidos.
- En combos: Cuando varios productos sean vendidos en conjunto tipo “combo” se indicará un solo precio total, y respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida PUM. En los combos la información de las etiquetas colocadas en góndolas o adheridas a los productos mismos, el PUM no podrá indicarse en letras y números de menos de cero punto tres (0.3) centímetros. En catálogos, folletos o vía comercio electrónico la altura de los caracteres alfanuméricos que conforman el PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50%) de la altura de los caracteres utilizados para informar el precio total de venta del producto.

2.3.3.4. Excepciones.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

- a) Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando, para su normal consumo, es necesario preparar la mezcla.
- b) Los combos, anquetas o paquetes compuestos por 5 o más productos diferentes.
- c) Los productos ensamblados o incorporados a otros productos.
- d) Productos preparados ofrecidos en las cafeterías o restaurantes de los almacenes. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente Título.

Notas de Vigencia

- Numeral 2.3 modificado por la Circular 7 de 2017, 'modificar el numeral [2.3](#) y [2.4](#). del Capítulo II del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.439 de 6 de diciembre de 2017. Rige seis (6) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.
- Literal c) numeral 2.3.2.1 modificado por la Circular [5](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.994 de 25 de febrero de 2011.
- Literal c) del numeral 2.3.2.2 modificado por la Circular 3 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.969 de 23 de abril de 2008.
- Subnumeral ii., literal d), numeral 2.3.2.2 y numeral 2.3.2.6 modificados por la Circular 4 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.913 de 19 de mayo de 2005.
- Numeral 2.3.2.5.2 modificado y numeral 2.3.2.5.3 eliminado por el artículo 1 de la Resolución 31713 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.382, de 25 de noviembre de 2003.
- Inciso 5. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.849, de 28 de junio de 2002.
- Literal d) numeral 2.3.2.2, inciso 5. numeral 2.3.2.3 y numeral 2.3.2.5.3 modificados; e inciso adicionado al numeral 2.3.2.6 por la Circular 4 de 2002, publicada en el Diario Oficial No 44.739, de 14 de marzo de 2002.

Legislación Anterior

Texto vigente hasta la modificación introducida por la Circular 7 de 2017:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Definición de gran almacén: <Definición modificada por la Circular [5](#) de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Todo establecimiento de comercio que venda bienes de consumo masivo al detal y cuyos ingresos brutos bimestrales sean iguales o mayores a tres mil (3.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, tales como almacenes de cadena, almacenes por departamentos, supermercados e hipermercados.
- d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquetan al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa de la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.
- b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquele, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.
- c) <Literal modificado por la Circular 3 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VI relativo a la Metrología”.
- d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>
 - i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.
 - ii. <Subnumeral ii. modificado por la Circular 4 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los combos, kits, anquetas y similares en las que se ofrece como producto integral un conjunto de artículos, se excluyen de la obligación de indicar el precio y el PUM para los artículos que los

integran, debiéndose informar al público el precio relativo al combo, kit, ancha o similar.

El precio del combo, kit, ancha o similar no podrá ser superior a la suma de los artículos individualmente considerados que lo integran, salvo en el caso de que se cobre por los accesorios incluidos, evento en el cual sí deberá informarse al público el valor de los mismos.

iii. Las anchas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la ancha.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatesen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5o. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2003, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, diferentes a los señalados en los incisos anteriores, deberán indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

* Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

* Cosméticos para el área de los ojos

- Pestañinas
- Delineadores
- Cremas
- Geles
- Sombras
- Lápices

* Cosméticos para la piel

- Cremas
- Limpiadoras
- Nutritivas
- Humectantes
- Protectoras de uso diario
- Manos y cuerpo
- De noche

* Polvos

- Faciales: sueltos y compactos
- Talcos para el cuerpo
- Polvos en suspensión
- Rubores

* Lociones tónicas y astringentes

* Productos para antes y después de la afeitada

- Espumas
- Jabones
- Lociones
- Geles

* Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado

* Productos para adelgazamiento localizado y para masajes

- * Mascarillas faciales

- * Productos exfoliantes Productos depilatorios

- Ceras

- Cremas

- * Cosméticos para los labios

- Labiales

- Delineadores

- Protectores

- Brillos

- Lápices

- * Cosméticos capilares

- Tinturas

- Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello

- Champúes

- Acondicionadores

- Brillantinas

- Fijadores

- Rinses o enjuagues

- Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general

- Champú y acondicionador en uno

- * Cosméticos para las uñas

- Esmaltes

- Endurecedores

- Removedores y disolventes

- Cremas

- * Productos de perfumería

- Aguas de colonia

- Colonia

- Loción
- Agua de toilette
- Perfume
- Extractos
- Crema
- Aceite

* Pasabocas

* Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los

puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.

e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 31713 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el subnumeral anterior, así como las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados, dentro del mes siguiente a su ocurrencia. Dicho informe deberá venir certificado por el representante legal, el institucional y el revisor fiscal.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral eliminado por el artículo 2 de la Resolución 31713 de 2003>

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO.<Numeral modificado por la Circular 4 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o vueltas correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento), quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 018000 910165'.

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta, deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o vueltas correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento), quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 018000 910165.'

En el texto de los avisos donde se fije el número 018000910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que este sólo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C., de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 5231131 para la recepción de cualquier reclamo.

Los establecimientos abiertos al público donde se fijen los avisos de cumplimiento deberán mantener actualizados los números telefónicos de contacto de esta Superintendencia, en el evento de que estos sean modificados.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las modificaciones introducidas por la Circular 4 de 2002, la Circular 15 de 2002 y la Circular 31713 de 2003:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiriera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquen al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.

b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquele, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.

c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de unidades aplicable en Colombia.

d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.

ii. En combos: Cuando varios productos sean vendidos en conjunto tipo 'combo' se indicará un solo precio total equivalente a la suma de los precios de cada bien y, respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida, esta regla es aplicable solo en los casos en que en el mismo establecimiento se vendan los productos integrantes del combo individualmente en la misma presentación incorporada en éste.

iii. Las anquetas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la anqueta.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatessen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5o. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2003, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, diferentes a los señalados en los incisos anteriores, deberán indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

- * Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

- * Cosméticos para el área de los ojos

- Pestañas

- Delineadores

- Cremas

- Geles

- Sombras

- Lápices

- * Cosméticos para la piel

- Cremas

- Limpiadoras

- Nutritivas

- Humectantes

- Protectoras de uso diario

- Manos y cuerpo

- De noche

- * Polvos

- Faciales: sueltos y compactos

- Talcos para el cuerpo

- Polvos en suspensión

- Rubores

- * Lociones tónicas y astringentes

- * Productos para antes y después de la afeitada

- Espumas

- Jabones

- Lociones

- Geles

- * Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado

- * Productos para adelgazamiento localizado y para masajes

- * Mascarillas faciales

- * Productos exfoliantes Productos depilatorios

- Ceras

- Cremas

- * Cosméticos para los labios

- Labiales

- Delineadores

- Protectores

- Brillos

- Lápices

- * Cosméticos capilares

- Tinturas

- Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello

- Champúes

- Acondicionadores

- Brillantinas

- Fijadores

- Rinses o enjuagues

- Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general

- Champú y acondicionador en uno

- * Cosméticos para las uñas

- Esmaltes

- Endurecedores

- Removedores y disolventes

- Cremas

- * Productos de perfumería

- Aguas de colonia

- Colonia

- Loción

- Agua de toilette

- Perfume

– Extractos

– Crema

– Aceite

* Pasabocas

* Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.

b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.

c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.

d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.

e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 31713 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el subnumeral anterior, así como las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados, dentro del mes siguiente a su ocurrencia. Dicho informe deberá venir certificado por el representante legal, el institucional y el revisor fiscal.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral eliminado por el artículo 2 de la Resolución 31713 de 2003>

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO. El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.

<Inciso adicionado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> En el texto de los avisos donde se fije el número 9800910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que éste solo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C. de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 4049044 para la recepción de cualquier reclamo.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las modificaciones introducidas por la Circular

4 de 2002, la Circular 15 de 2002, la Circular 31713 de 2003 y la Circular 4 de 2005:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

- d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquen al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.
- b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquel, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.
- c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de unidades aplicable en Colombia.

d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.

ii. <Subnumeral ii. modificado por la Circular 4 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los combos, kits, anquetas y similares en las que se ofrece como producto integral un conjunto de artículos, se excluyen de la obligación de indicar el precio y el PUM para los artículos que los integran, debiéndose informar al público el precio relativo al combo, kit, anqueta o similar.

El precio del combo, kit, anqueta o similar no podrá ser superior a la suma de los artículos individualmente considerados que lo integran, salvo en el caso de que se cobre por los accesorios incluidos, evento en el cual sí deberá informarse al público el valor de los mismos.

iii. Las anquetas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la anqueta.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatessen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5o. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2003, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, diferentes a los señalados en los incisos anteriores, deberán indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

* Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

* Cosméticos para el área de los ojos

– Pestañas

– Delineadores

– Cremas

– Geles

– Sombras

- Lápices

- * Cosméticos para la piel

- Cremas

- Limpiadoras

- Nutritivas

- Humectantes

- Protectoras de uso diario

- Manos y cuerpo

- De noche

- * Polvos

- Faciales: sueltos y compactos

- Talcos para el cuerpo

- Polvos en suspensión

- Rubores

- * Lociones tónicas y astringentes

- * Productos para antes y después de la afeitada

- Espumas

- Jabones

- Lociones

- Geles

- * Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado

- * Productos para adelgazamiento localizado y para masajes

- * Mascarillas faciales

- * Productos exfoliantes Productos depilatorios

- Ceras

- Cremas

- * Cosméticos para los labios

- Labiales

- Delineadores

- Protectores
- Brillos
- Lápices
- * Cosméticos capilares
 - Tinturas
 - Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello
 - Champúes
 - Acondicionadores
 - Brillantinas
 - Fijadores
 - Rinses o enjuagues
 - Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general
 - Champú y acondicionador en uno
- * Cosméticos para las uñas
 - Esmaltes
 - Endurecedores
 - Removedores y disolventes
 - Cremas
- * Productos de perfumería
 - Aguas de colonia
 - Colonia
 - Loción
 - Agua de toilette
 - Perfume
 - Extractos
 - Crema
 - Aceite
- * Pasabocas

* Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.
- e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado

para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 31713 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el subnumeral anterior, así como las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados, dentro del mes siguiente a su ocurrencia. Dicho informe deberá venir certificado por el representante legal, el institucional y el revisor fiscal.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral eliminado por el artículo 2 de la Resolución 31713 de 2003>

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO.<Numeral modificado por la Circular 4 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o vueltas correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento), quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 018000 910165'.

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta, deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o vueltas correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento), quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 018000 910165.'

En el texto de los avisos donde se fije el número 018000910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que este sólo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C., de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 5231131 para la recepción de cualquier reclamo.

Los establecimientos abiertos al público donde se fijen los avisos de cumplimiento deberán mantener actualizados los números telefónicos de contacto de esta Superintendencia, en el evento de que estos sean modificados.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las modificaciones introducidas por la Circular 4 de 2002, la Circular 15 de 2002 y la Circular 31713 de 2003:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

- d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquen al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.
- b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquele, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.
- c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de unidades aplicable en Colombia.

d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

- i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.
 - ii. En combos: Cuando varios productos sean vendidos en conjunto tipo 'combo' se indicará un solo precio total equivalente a la suma de los precios de cada bien y, respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida, esta regla es aplicable solo en los casos en que en el mismo establecimiento se vendan los productos integrantes del combo individualmente en la misma presentación incorporada en éste.
 - iii. Las anquetas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la anqueta.
- e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatesen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.
- f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente

título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5o. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2003, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, diferentes a los señalados en los incisos anteriores, deberán indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

* Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

* Cosméticos para el área de los ojos

- Pestañinas
- Delineadores
- Cremas
- Geles
- Sombras
- Lápices

* Cosméticos para la piel

- Cremas

- Limpiadoras
- Nutritivas
- Humectantes
- Protectoras de uso diario
- Manos y cuerpo
- De noche
- * Polvos
 - Faciales: sueltos y compactos
 - Talcos para el cuerpo
 - Polvos en suspensión
 - Rubores
- * Lociones tónicas y astringentes
- * Productos para antes y después de la afeitada
 - Espumas
 - Jabones
 - Lociones
 - Geles
- * Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado
- * Productos para adelgazamiento localizado y para masajes
- * Mascarillas faciales
- * Productos exfoliantes Productos depilatorios
 - Ceras
 - Cremas
- * Cosméticos para los labios
 - Labiales
 - Delineadores
 - Protectores
 - Brillos

- Lápices
- * Cosméticos capilares
 - Tinturas
 - Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello
 - Champúes
 - Acondicionadores
 - Brillantinas
 - Fijadores
 - Rinses o enjuagues
 - Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general
 - Champú y acondicionador en uno
- * Cosméticos para las uñas
 - Esmaltes
 - Endurecedores
 - Removedores y disolventes
 - Cremas
- * Productos de perfumería
 - Aguas de colonia
 - Colonia
 - Loción
 - Agua de toilette
 - Perfume
 - Extractos
 - Crema
 - Aceite
- * Pasabocas
- * Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso

legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.
- e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 31713 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor las modificaciones

que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el subnumeral anterior, así como las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados, dentro del mes siguiente a su ocurrencia. Dicho informe deberá venir certificado por el representante legal, el institucional y el revisor fiscal.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral eliminado por el artículo 2 de la Resolución 31713 de 2003>

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO. El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.

<Inciso adicionado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> En el texto de los avisos donde se fije el número 9800910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que éste solo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C. de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 4049044 para la recepción de cualquier reclamo.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las modificaciones introducidas por la Circular 4 de 2002 y la Circular 15 de 2002:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

- d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquen al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.
- b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante

o anaquel, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.

c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de unidades aplicable en Colombia.

d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.

ii. En combos: Cuando varios productos sean vendidos en conjunto tipo 'combo' se indicará un solo precio total equivalente a la suma de los precios de cada bien y, respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida, esta regla es aplicable solo en los casos en que en el mismo establecimiento se vendan los productos integrantes del combo individualmente en la misma presentación incorporada en éste.

iii. Las anquetas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la anqueta.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatessen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5o. Numeral 2.3.2.3 modificado por la Circular 15 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2003, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, diferentes a los señalados en los incisos anteriores, deberán indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

Los bienes que se relacionan a continuación quedan exceptuados de indicar el precio por unidad de medida:

* Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

* Cosméticos para el área de los ojos

- Pestañinas
- Delineadores
- Cremas
- Geles
- Sombras
- Lápices

* Cosméticos para la piel

- Cremas
- Limpiadoras
- Nutritivas
- Humectantes
- Protectoras de uso diario
- Manos y cuerpo
- De noche

- * Polvos

- Faciales: sueltos y compactos

- Talcos para el cuerpo

- Polvos en suspensión

- Rubores

- * Lociones tónicas y astringentes

- * Productos para antes y después de la afeitada

- Espumas

- Jabones

- Lociones

- Geles

- * Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado

- * Productos para adelgazamiento localizado y para masajes

- * Mascarillas faciales

- * Productos exfoliantes Productos depilatorios

- Ceras

- Cremas

- * Cosméticos para los labios

- Labiales

- Delineadores

- Protectores

- Brillos

- Lápices

- * Cosméticos capilares

- Tinturas

- Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello

- Champúes

- Acondicionadores

- Brillantinas

- Fijadores
- Rinses o enjuagues
- Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general
- Champú y acondicionador en uno
- * Cosméticos para las uñas
- Esmaltes
- Endurecedores
- Removedores y disolventes
- Cremas
- * Productos de perfumería
- Aguas de colonia
- Colonia
- Loción
- Agua de toilette
- Perfume
- Extractos
- Crema
- Aceite
- * Pasabocas
- * Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.
- e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3.2.5.1 anterior, dentro del mes siguiente a su decisión.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Dentro de las dos semanas siguientes a la terminación de cada semestre, cada gran almacén allegará al Superintendente Delegado para la protección del consumidor certificación del cumplimiento del esquema adoptado según lo tratado en el numeral 2.3.2.5.1, indicando las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados.

La certificación por parte del revisor fiscal de cada Gran Almacén, deberá realizarla anualmente, la cual deberá remitir con el informe periódico correspondiente al mes de enero.

La persona encargada de certificar la información en los diferentes trimestres será el responsable institucional y el representante legal.

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO. El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.

<Inciso adicionado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> En el texto de los avisos donde se fije el número 9800910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que éste solo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C. de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 4049044 para la recepción de cualquier reclamo.

Texto original de la Circular 10 de 2001, con las modificaciones introducidas por la Circular 4 de 2002:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

- a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.
- b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.
- c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiriera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

- d) Bienes por medida: Los bienes que se empaquen al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.
- b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquel, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.
- c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la

forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de unidades aplicable en Colombia.

d) En promociones y combos <Literal d) modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:>

i. En promociones: Cuando una promoción involucre un extracontenido, extraproducto, un obsequio o un descuento, la indicación del PUM solo deberá hacerse con respecto del producto y cantidad bases a los que accede la oferta.

ii. En combos: Cuando varios productos sean vendidos en conjunto tipo 'combo' se indicará un solo precio total equivalente a la suma de los precios de cada bien y, respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida, esta regla es aplicable solo en los casos en que en el mismo establecimiento se vendan los productos integrantes del combo individualmente en la misma presentación incorporada en éste.

iii. Las anquetas se excluyen de la obligación de indicar el PUM para los productos que componen la misma, sin perjuicio de informar el precio de cada producto y el valor que se pagará por los accesorios que conforman la anqueta.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatessen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes

deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

<Inciso 5. modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 30 de junio de 2002, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida deberá indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo, a excepción de:

Cosméticos

Para tal efecto se entenderán:

Cosméticos para el área de los ojos

- Pestañinas
- Delineadores
- Cremas
- Geles
- Sombras
- Lápices

Cosméticos para la piel

- Cremas
- Limpiadoras
- Nutritivas
- Humectantes
- Protectoras de uso diario
- Manos y cuerpo
- De noche

Polvos

- Faciales: sueltos y compactos
- Talcos para el cuerpo
- Polvos en suspensión
- Rubores

Lociones tónicas y astringentes

Productos para antes y después de la afeitada

- Espumas
- Jabones
- Lociones
- Geles

Productos antisolares, bronceadores y de autobronceado

Productos para adelgazamiento localizado y para masajes

Mascarillas faciales

Productos exfoliantes Productos depilatorios

- Ceras
- Cremas

Cosméticos para los labios

- Labiales
- Delineadores
- Protectores
- Brillos
- Lápices

Cosméticos capilares

- Tinturas
- Productos para ondular, alisar y aclarar el cabello
- Champúes
- Acondicionadores
- Brillantinas
- Fijadores
- Rinses o enjuagues
- Tónicos, masajes, mascarillas capilares y tratamientos capilares en general
- Champú y acondicionador en uno

Cosméticos para las uñas

- Esmaltes
- Endurecedores
- Removedores y disolventes
- Cremas

Productos de perfumería

- Aguas de colonia
- Colonia
- Loción
- Agua de toilette
- Perfume
- Extractos
- Crema
- Aceite

Pasabocas

Diferentes productos contenidos en un solo paquete cuando es necesario preparar la mezcla

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas

políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.
- e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3.2.5.1 anterior, dentro del mes siguiente a su decisión.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. <Numeral modificado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Dentro de las dos semanas siguientes a la terminación de cada semestre, cada gran almacén allegará al Superintendente Delegado para la protección del consumidor certificación del cumplimiento del esquema adoptado según lo tratado en el numeral 2.3.2.5.1, indicando las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados.

La certificación por parte del revisor fiscal de cada Gran Almacén, deberá realizarla anualmente, la cual deberá remitir con el informe periódico correspondiente al mes de enero.

La persona encargada de certificar la información en los diferentes trimestres será el responsable institucional y el representante legal.

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO. El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento

debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.

<Inciso adicionado por la Circular 4 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> En el texto de los avisos donde se fije el número 9800910165 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se deberá aclarar que éste solo opera a nivel nacional y excluye a Bogotá, D. C. de su cobertura, por tal motivo se destinará para esta ciudad el número 4049044 para la recepción de cualquier reclamo.

Texto original de la Circular 10 de 2001:

2.3 INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

El artículo [18](#) del decreto 3466 de 1982 dispone que todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca. En consecuencia, 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, 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.

2.3.1 SISTEMAS DE INDICACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.

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.

2.3.2 INDICACIÓN DE PRECIOS POR UNIDAD DE MEDIDA (PUM) Y DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

2.3.2.1 DEFINICIONES.

Para los efectos del presente numeral, entiéndase por:

a) Unidad de medida: Magnitud de masa, volumen o longitud en que se expresa la cantidad de un bien. La unidad de masa es el kilogramo, la de volumen el litro y la de longitud el metro.

b) Precio por unidad de medida (PUM): Cifra en pesos resultante de dividir el precio total de cada bien por la cantidad neta de masa, volumen o longitud correspondiente.

c) Gran almacén: Sociedad, establecimiento, almacén de cadena, almacén distribuido por departamentos, supermercado, hipermercado y punto de mercadeo de productos de las Cajas de Compensación Familiar, o conjunto de ellos cuando conformen un mismo partícipe, una de cuyas actividades principales implique ofrecer al público para que sean adquiridos, bienes por medida, sea al por mayor o al detal, cuyos ingresos brutos bimestrales sean mayores o iguales a tres mil (3.000) salarios mínimos mensuales legales.

Para determinar los ingresos brutos se tendrán en cuenta todos los ingresos de los establecimientos de un mismo gran almacén y los bimestres se contarán como se señala para la presentación del impuesto de industria y comercio. La entidad que en un bimestre adquiriera la condición de gran almacén, la conservará durante seis (6) bimestres más, contados a partir del último en que sus ventas así lo hubieran determinado.

d) Bienes por medida: Los bienes que se empaacan al momento de adquirirse y cuyo precio se determina en función de la masa, volumen o longitud y aquellos preempacados cuando la intensidad, grado o cantidad de consumo dependa la masa, el volumen o la longitud.

2.3.2.2 INDICACIÓN DEL PUM.

Los grandes almacenes deberán indicar el PUM para cada bien por medida que ofrezcan al público. Para el efecto se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) La obligación contenida en este numeral podrá ser cumplida mediante la indicación del PUM en los bienes mismos, en sus empaques, etiquetas, adhesivos, envases o en las góndolas o anaqueles en que se exhiba el producto, independientemente de la forma como se proceda en relación con el precio total.

b) El PUM deberá ser legible para el consumidor. Con tal propósito, la altura de los caracteres del PUM no podrá ser inferior al cincuenta por ciento (50 %) de la altura de los caracteres del precio total de venta. En todo caso, cuando el PUM se fije en góndola, estante o anaquel, la altura de todos sus caracteres no podrá ser inferior a tres (3) milímetros.

c) Excepcionalmente, la indicación del PUM podrá expresarse usando unidades de masa, volumen o longitud diferentes a las señaladas en el literal a) del numeral 2.3.2.1 anterior, siempre y cuando: Se haga de manera idéntica para todos los productos del mismo género; la forma seleccionada facilite la comparación de precios por unidad de medida; y, la unidad utilizada sea múltiplo o submúltiplo de las unidades del sistema internacional de unidades, de acuerdo con las tablas incluidas en el Título VII relativo a la Metrología.

Hasta el 31 de diciembre de 2001, los grandes almacenes podrán indicar el PUM usando como unidad de medida la libra, siempre y cuando junto a éste aparezca de forma clara, inconfundible y en caracteres de mayor tamaño, el PUM conforme al sistema internacional de

unidades aplicable en Colombia.

d) Promociones: Cuando se ofertan varios bienes en una misma presentación, debe existir correspondencia entre el precio total de la oferta y el PUM de ésta así:

i. Para calcular el PUM en las promociones por extracontenido de idéntica naturaleza al del producto principal, deberá indicarse el valor por la unidad de medida resultante de la oferta, insistiendo en la absoluta correspondencia que debe observarse entre el precio total de la oferta y el precio por unidad de medida.

ii. Si la promoción es de varios productos de diferentes naturaleza vendidos en conjunto, tipo 'combo', se indicará un solo precio total equivalente a la suma de los precios de cada bien y, respecto de cada producto, se indicará individualmente su respectivo precio por unidad de medida.

iii. En caso que la promoción sea por extraproducto, la indicación del PUM sólo deberá hacerse con respecto al producto comprado y no al regalado.

e) En relación con los productos ofrecidos en las áreas de delikatessen existentes al interior de los almacenes, si en ellos concurren las definiciones contenidas en el numeral 2.3.2.1 y sus subdivisiones, la misma les es aplicable.

f) Para los productos ofrecidos en las cafeterías de los almacenes, no es aplicable la indicación del PUM. La indicación de precios de dichos productos, deberá dar cumplimiento a lo establecido para el expendio de comidas y/o bebidas en el numeral 2.4 del presente título.

2.3.2.3 CRONOGRAMA DE APLICACIÓN.

A partir del 1 de agosto de 2000, el 20% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo de los siguientes productos: Arroz, azúcar, lenteja, garbanzo, arveja, fríjol, maíz, haba, panela, mantequilla, margarina, grasas y aceites comestibles, cebada, trigo, harinas, féculas, chocolate, café, sal y condimentos, pastas alimenticias, gaseosas, cervezas, jugos y refrescos, leche y sus derivados, carnes, pescados y mariscos, agua potable, salsa y pasta de tomate y mayonesa, frutas y verduras.

A partir del 31 de diciembre de 2000, el 30% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el párrafo inmediatamente anterior.

A partir del 30 de junio de 2001, el 50% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el precio por unidad de medida, en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a los productos básicos previstos en el inciso primero del presente numeral.

A partir del 31 de diciembre de 2001, el 100% de los puntos de venta de los grandes almacenes deberán indicar al público el PUM en la forma establecida en este capítulo, en cuanto a todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida.

A partir del 30 de junio de 2002, todo aquel que ofrezca al público bienes por medida, deberá indicar el PUM en la forma establecida en este capítulo.

2.3.2.4 DISPONIBILIDAD DE 'VUELTAS'.

Para la fijación del precio al público se deberán utilizar denominaciones en moneda de curso legal. Será responsabilidad del establecimiento disponer de las denominaciones necesarias para suministrar al consumidor el cambio correcto. En ningún caso el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta.

Esta obligación rige a partir del 1 de junio de 2000.

2.3.2.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.

Para efectos del cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2 y siguientes, se deberán observar las siguientes instrucciones:

2.3.2.5.1 INFORMACIÓN INICIAL.

Los grandes almacenes deberán adoptar internamente las medidas indispensables para que se garantice el cumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.3.2.2 y siguientes, a más tardar el 15 de junio de 2000.

Dentro de las políticas definidas por cada gran almacén para dar cumplimiento a las instrucciones, se deberá justificar la utilización de múltiplos y submúltiplos de la unidad de medida seleccionada para anunciar los precios, los cuales deberán ser idénticos para todos los productos de un mismo género. El aspecto deberá incluirse en los informes que de esas políticas se debe allegar a esta Superintendencia.

El órgano con competencia para adoptar la decisión deberá pronunciarse como mínimo para señalar:

- a) Criterios institucionales para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- b) Procedimiento operativo que se seguirá en cada establecimiento abierto al público para dar permanente cumplimiento a lo previsto.
- c) Cronograma que se seguirá para implementar lo acordado en relación con los puntos a) y b) anteriores.
- d) Designación de un funcionario responsable de la implementación y cumplimiento de los puntos a), b) y c) anteriores a nivel de la entidad, 'responsable institucional de cumplimiento', y uno en cada establecimiento abierto al público, 'responsable local de cumplimiento'.
- e) Procedimiento, sitio, horario, formularios y demás aspectos necesarios para hacer viables los reclamos directos por parte de consumidores en relación con los temas de que se ocupa este capítulo.

Un informe autorizado por la junta directiva si existiera, de la manera como se cumplió lo contemplado en este número deberá allegarse al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, el 15 de junio de 2000 a más tardar.

Cada gran almacén será responsable de cumplir con su propio procedimiento, verificadas las adecuaciones a que haya lugar en atención a las instrucciones del Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor.

2.3.2.5.2 INFORMACIÓN ESPORÁDICA. Los grandes almacenes deberán informar al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor las modificaciones que se introduzcan a los esquemas adoptados de acuerdo con lo señalado en el numeral 2.3.2.5.1 anterior, dentro del mes siguiente a su decisión.

2.3.2.5.3 INFORMACIÓN PERIÓDICA. Dentro de las dos (2) primeras semanas siguientes a la terminación de cada trimestre, cada gran almacén allegará al Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor certificación del cumplimiento del esquema adoptado según lo tratado en el numeral 2.3.2.5.1, indicando las desviaciones que se hubieren presentado, el responsable de la anomalía y los correctivos adoptados.

La información periódica deberá allegarse certificada por el responsable institucional del cumplimiento, el representante legal y el revisor fiscal cuando exista.

El primer reporte de información periódica será el correspondiente al trimestre que termina el último día de septiembre de 2000.

2.3.2.6 AVISO DE CUMPLIMIENTO. El siguiente texto deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público de los grandes almacenes, de modo que sea legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

Sin perjuicio de lo anterior, a partir del 15 de junio de 2000, y en todos los puntos de venta deberá mantenerse el siguiente texto legible a simple vista desde todas las registradoras o cajas:

'Por disposición de la **Superintendencia de Industria y Comercio**, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o 'vueltas' correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a (nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165.'

2.4 EXPENDIO DE COMIDAS Y/O BEBIDAS. <Numeral modificado por la Circular 7 de 2017. Rige a partir del 12 de junio de 2018, consultar el texto vigente hasta esta fecha en Legislación Anterior. El nuevo texto es el siguiente:>

El precio de venta al público de cada uno de los productos que se expendan en los establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas debe ser informado mediante el sistema de lista, fijada en un lugar suficientemente visible a los consumidores o, través del uso de cartas en las cuales se indique el precio de cada uno de los productos que se ofrecen al público.

PARÁGRAFO. En los restaurantes que utilicen el sistema de “carta” para anunciar los alimentos que ofrecen y su precio, por lo menos una carta deberá ser visible a los consumidores de tal forma que puedan consultar los precios antes de ingresar al establecimiento de comercio.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 7 de 2017, 'modificar el numeral [2.3](#) y [2.4](#). del Capítulo II del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio', publicada en el Diario Oficial No. 50.439 de 6 de diciembre de 2017. Rige seis (6) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular 10 de 2001:

2.4. Expendio de comidas y/o bebidas. El precio de venta al público de cada uno de los productos que se expendan en los establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas debe ser informado mediante el sistema de lista, fijada en un lugar suficientemente visible para los consumidores.

Adicionalmente pueden ser utilizadas cartas en las que igualmente deberá indicarse el precio de cada uno de los productos que se expendan, el cual debe siempre coincidir con el fijado en la respectiva lista.

2.4.1 VOLUNTARIEDAD DE LA PROPINA.

La propina corresponde a una retribución por el servicio prestado y a una muestra de agradecimiento por la forma en que fue atendido por cierta persona, que tiene a su cargo el servicio en establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas. La propina tiene el carácter de voluntaria, por lo que obedece a la decisión del consumidor pagarla o no.

<Inciso adicionado por la Circular 15 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> La determinación del consumidor de no pagar la propina o la de modificar su cuantía cuando esta le sea sugerida, puede adoptarse en cualquier momento, incluso después de expedida la factura de venta, si al cliente no se le preguntó con antelación a su expedición, conforme a lo establecido en el numeral [2.4.2](#). de la presente circular.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 15 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.094 de 8 de junio de 2011.

2.4.2 MODALIDADES PARA EL COBRO DE LA PROPINA. <Numeral modificado por la Circular 7 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) en los que se sugiera el pago de la propina deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina, su destinación y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, y en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:

Advertencia propina: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquelo a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquelo el valor que quiere dar como propina.

Notas del Editor

- En criterio del editor para la interpretación de este inciso debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 3 de la Ley 1935 de 2018, 'por medio de la cual se reglamenta la naturaleza y destinación de las propinas', publicada en el Diario Oficial No. 50.674 de 3 de agosto de 2018, según el cual:

(Por favor remitirse a la norma original para comprobar la vigencia del texto que se transcribe a continuación:)

'PARÁGRAFO 1. En ningún caso la propina podrá superar el 10% del valor del servicio prestado, cuando esta sea sugerida por el establecimiento de comercio e incorporada en la factura con la aceptación del consumidor.'.

En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan a (indicar sí se reparte el 100% entre los trabajadores del área de servicios o si algún porcentaje o la totalidad de ese dinero se destina a otros usos diferentes, y en caso de que así sea, indicar su destino).

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la Línea exclusiva dispuesta en Bogotá para atender las inquietudes sobre el tema: 6 51 32 40 o a la Línea de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio: 5 92 04 00 en Bogotá o para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165, para que radique su queja.

Sin perjuicio de la obligación de fijar los avisos señalada en el presente numeral, se deberá preguntar al consumidor al momento de solicitar la liquidación de su cuenta que manifieste si opta por pagar o no la propina o por pagar una cantidad diferente de la sugerida.

Notas de Vigencia

- Numeral modificado por la Circular 7 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.342 de 13 de febrero de 2012.
- Numeral modificado por la Circular 2 de 2012, publicada en el Diario Oficial No. 48.321 de 23 de enero de 2012.
- Numeral sustituido por la Circular 15 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.094 de 8 de junio de 2011.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Circular 2 de 2012:

2.4.2. Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y

similares) en los que se sugiera el pago de la propina deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina, su destinación y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía, cuando esta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, y en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:

Advertencia propina: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquele a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquele el valor que quiere dar como propina.

En este establecimiento de comercio los dineros recogidos por concepto de propina se destinan a (indicar si se reparte el 100% entre los trabajadores del área de servicios o si algún porcentaje o la totalidad de ese dinero se destina a otros usos diferentes, y en caso de que así sea, indicar su destino).

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la Línea exclusiva dispuesta en Bogotá para atender las inquietudes sobre el tema: 6 51 32 40 o a la Línea de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Industria y Comercio: 5 92 04 00 en Bogotá o para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165, para que radique su queja..

Texto modificado por la Circular 15 de 2011:

2.4.2. Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) deberán informar a los consumidores acerca de la voluntariedad de la propina y el correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida, mediante avisos fijados a la entrada del establecimiento de comercio con tamaño y ubicación adecuado de forma que sea visible a los consumidores que ingresen, y en las cartas y listas de precios que se entreguen a los consumidores, con el siguiente texto:

“Advertencia propina: Se informa a los consumidores que este establecimiento de comercio sugiere a sus consumidores una propina correspondiente al XX% (indicar el porcentaje que se sugiere) del valor de la cuenta, el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Al momento de solicitar la cuenta, indíquele a la persona que lo atiende si quiere que dicho valor sea o no incluido en la factura o indíquele el valor que quiere dar como propina.

En caso de que tenga algún inconveniente con el cobro de la propina, comuníquese con la Línea de Atención de la Superintendencia de Industria y Comercio para que radique su queja, a los teléfonos: En Bogotá 6513240, para el resto del país línea gratuita nacional: 018000-910165”.

Sin perjuicio de la obligación de fijar los avisos señalada en el presente numeral, se deberá preguntar al consumidor al momento de solicitar la liquidación de su cuenta que manifieste si opta pagar o no la propina o por pagar una cantidad diferente de la sugerida.

Texto original de la Circular Única:

2.4.2 La propina podrá ser sugerida o no sugerida. La propina sugerida es aquella cantidad o porcentaje del valor total de la cuenta que los establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas determinen. Y la propina no sugerida, es aquella que establece directamente el consumidor.

Los establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas podrán elegir entre una de las dos modalidades.

De acuerdo con la modalidad escogida por el establecimiento para el consumo de comidas y/o bebidas, deberá incluirse en la lista de precios, las cartas, las facturas, las prefacturas, cuentas de cobro, precuentas o similares, uno de los siguientes textos:

Para la de propina sugerida:

'Advertencia Propina: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa que en este establecimiento la propina es sugerida al consumidor y corresponde a (una suma de \$ _____; o un porcentaje de ____% sobre el valor total de la cuenta), el cual podrá ser aceptado, rechazado o modificado por usted, de acuerdo con su valoración del servicio prestado. Si no desea cancelar dicho valor haga caso omiso del mismo; si desea cancelar un valor diferente indíquelo así para el ajuste correspondiente'.

Para la propina no sugerida:

'Advertencia Propina: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio se informa que si usted desea cancelar alguna suma por concepto del servicio recibido de acuerdo con su valoración del mismo sírvase indicarlo así, para que sea incorporado en la factura: \$ _____.'

El espacio para escribir el valor por parte del consumidor, solamente se incorporará en la factura definitiva, la prefactura, cuenta de cobro, precuenta o similares, que sean presentadas al consumidor.

En caso de efectuarse pago por concepto de propina, esta suma deberá ajustarse exclusivamente al total del valor de la cuenta, excluido el impuesto al valor agregado IVA.

Para aplicar cualquiera de las opciones, el respectivo establecimiento debe incorporar en su papelería las adecuaciones correspondientes¹⁰.

2.4.3 OBLIGACIÓN DE EXPEDIR LA FACTURA DE VENTA. <Numeral sustituido por la Circular 15 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Los propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (Restaurantes, bares, clubes sociales o culturales, griles, discotecas, cafeterías y similares) están en la obligación legal de expedir la factura de venta o documento equivalente de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

<Inciso adicionado por la Circular 20 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> Queda prohibido expedir al consumidor documentos diferentes a la factura, independientemente de que sea denominada como prefactura, cuenta de cobro, precuenta, orden de pedido o similares.

Notas de Vigencia

- Inciso adicionado por la Circular 20 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.198 de 20 de septiembre de 2011.

Notas de Vigencia

- Numeral sustituido por la Circular 15 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.094 de 8 de junio de 2011.

Legislación Anterior

Texto original de la Circular Única:

CONTENIDO DE LA FACTURA, PREFACTURA, CUENTA DE COBRO, PRECUENTA O SIMILARES.

La factura definitiva, prefactura, cuenta de cobro, precuenta o similares que sean presentadas al consumidor, deberán contener la descripción clara y detallada de los productos consumidos, sus cantidades y precios respectivos, el total neto de la cuenta, la discriminación del IVA conforme a las disposiciones tributarias pertinentes y, si es del caso, el valor cargado por concepto de propina, según lo dispuesto en el presente numeral.

Los establecimientos para el consumo de bebidas y/o comidas, deben mantener a disposición de la autoridad de control copia de los documentos utilizados y de los respectivos comprobantes de los contratos de impresión de los mismos.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de julio de 2019

