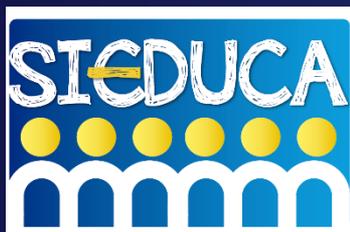


DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Superintendencia de Industria y Comercio



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



¿Qué es la Superintendencia de Industria y Comercio?

La Superintendencia de Industria y Comercio es una entidad de carácter nacional que salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.



¿Qué funciones tiene la Superintendencia de Industria y Comercio?



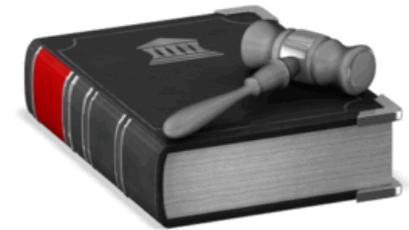
Inspección y Vigilancia

- Protección al Consumidor
- Protección a la competencia
- Protección de datos personales
- Metrología legal y reglamentos técnicos
- Cámaras de Comercio



Registro

Propiedad Industrial



Jurisdiccional

- Acción de protección al consumidor
- Competencia desleal
- Propiedad industrial



¿Quiénes administran justicia en
nuestro país?



**Autoridades
Administrativas**

***Art. 116 Constitución
Política de Colombia***



ARTICULO 116.

La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales y los Jueces, administran Justicia. También lo hace la Justicia Penal Militar.

El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales.

Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos.

Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales,

conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.



¿Qué autoridades administrativas administran justicia en Colombia?



Superintendencia de Industria y Comercio



Superintendencia de Sociedades



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Nacional de Salud



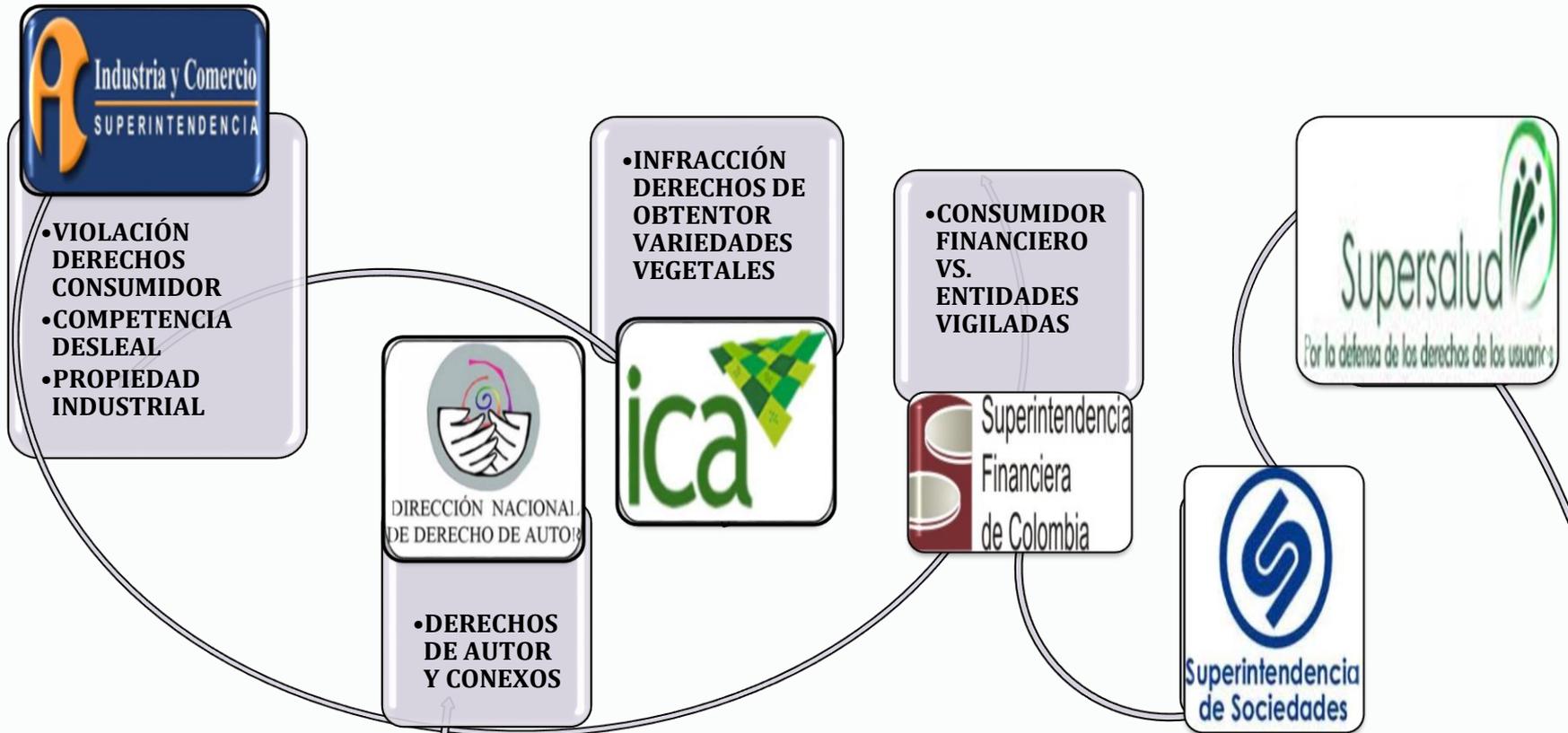
Dirección Nacional de Derechos de Autor



Instituto Colombiano Agropecuario



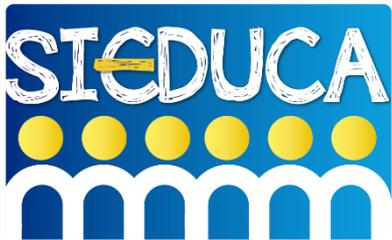
¿Qué autoridades administrativas administran justicia en Colombia?





FUNCIÓN JURISDICCIONAL DE LA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO

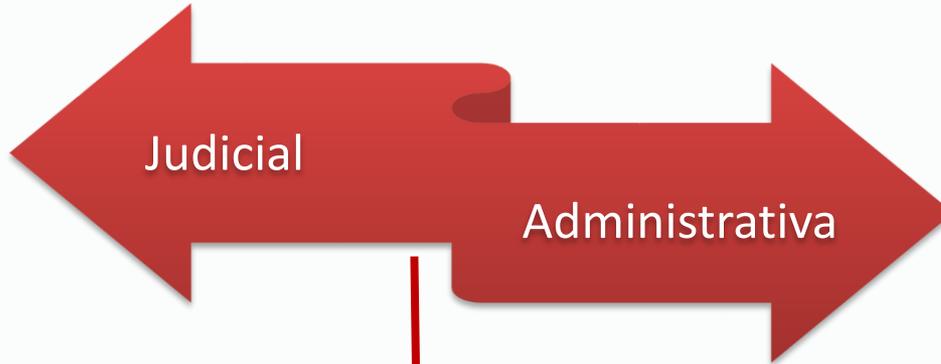
ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR





¿Cómo se protegen los derechos de los consumidores?

Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales



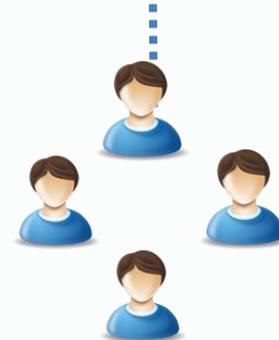
Delegatura para la Protección al Consumidor

Demanda

Interés Particular



Interés General



Actos administrativos

Función de Policía Administrativa

Sentencias



¿Qué es un Asunto Jurisdiccional?

DEMANDA





Demandante

Vs.

Demandado



Consumidor Final

Proveedor o Productor





Acción de protección al consumidor *asuntos que comprende:*



La vulneración de los derechos del consumidor, por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios



La aplicación de las normas de protección contractual contenidas en el Estatuto del Consumidor y en normas especiales.



La efectividad de la garantía



La reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que suponen su entrega.



La reparación de los daños originados por publicidad e información engañosa.



CASO

El consumidor ingresó su vehículo en las instalaciones de un parqueadero y allí le fue hurtado.



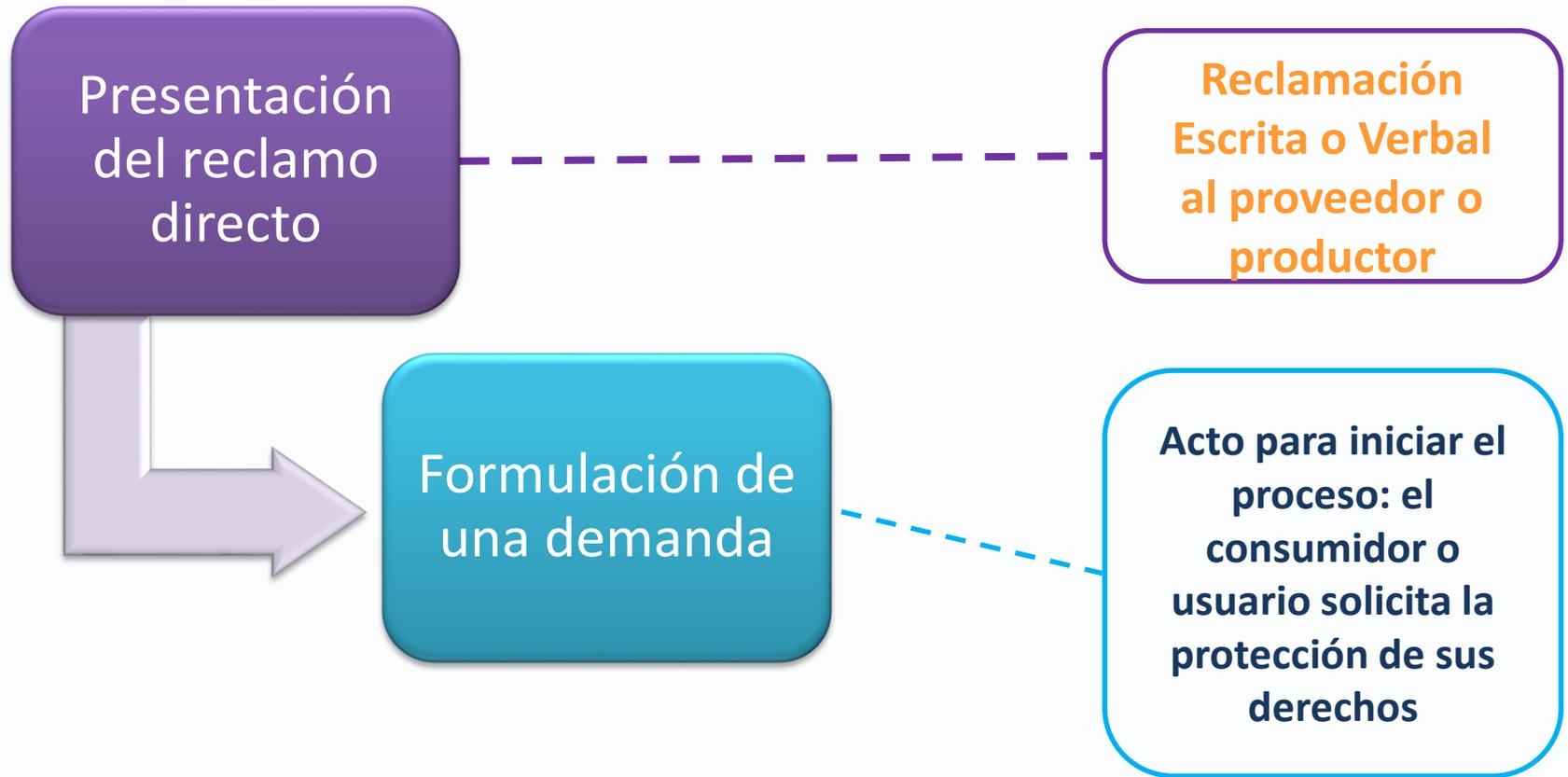
DECISIÓN

La SIC ordenó devolver un vehículo de iguales características.

Típico caso de prestación de servicios que implica la entrega de un bien (Perjuicios).



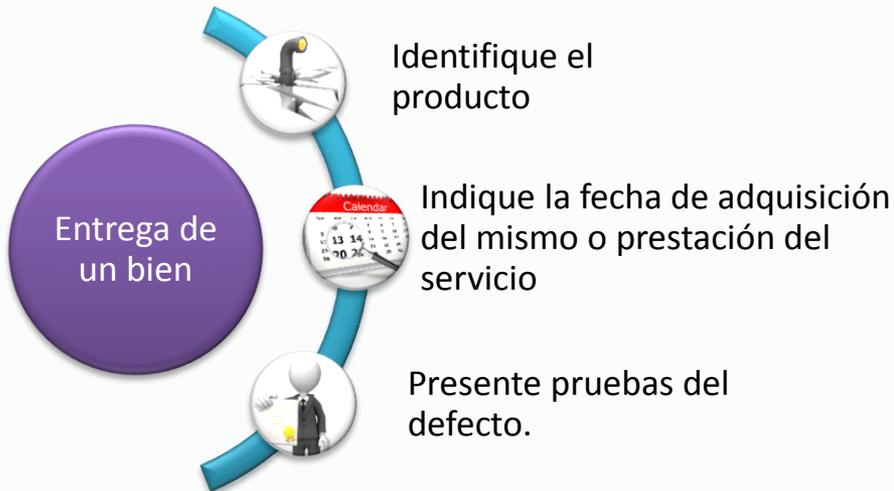
Fases previas a la Acción de Protección al Consumidor





Reclamo Directo

Algunas Recomendaciones



15 días Es el término máximo de respuesta del productor o proveedor



Presentación de la Demanda

Recomendaciones



No requiere estar representado por abogado cuando sus pretensiones no excedan los 40 SMLMV (mínima cuantía)



Puede acudir a los Consultorios Jurídicos de las Universidades del país o a las Ligas y Asociaciones de Consumidores



Presentación de la Demanda

Recomendaciones

¿Dónde?

**Puntos de
atención de la
SIC**

- ✓ Cali
- ✓ Medellín
- ✓ Bucaramanga
- ✓ Cartagena
- ✓ San Andrés
- ✓ **Pereira**
- ✓ **Popayán**

**Servicio
Demanda en
línea**

www.sic.gov.co





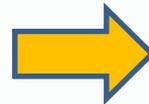
Contenido de la demanda





Consulta del proceso

- Una vez presentada la demanda se le asigna un número de radicación



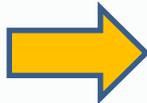
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. **14-007015** - -00000-0000

Fecha: 2014-01-15 16:44:42 Dep. 4005 GTCALIFICACION
Tra. 400 DEM PROT JURISD Eve:362 DEMANDA
Act. 411 PRESENTACION Folios: 11

- Ese radicado se puede consultar on-line



Consultar el estado de mi solicitud 

No. de Radicación:

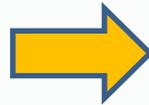


¿Cómo vigilo mi proceso?



Notificación

- **WEB**
- **Personal**



- **Notificaciones**
- **Notificaciones por estado**
- **Notificación por edicto**
- **Fijación de listas**

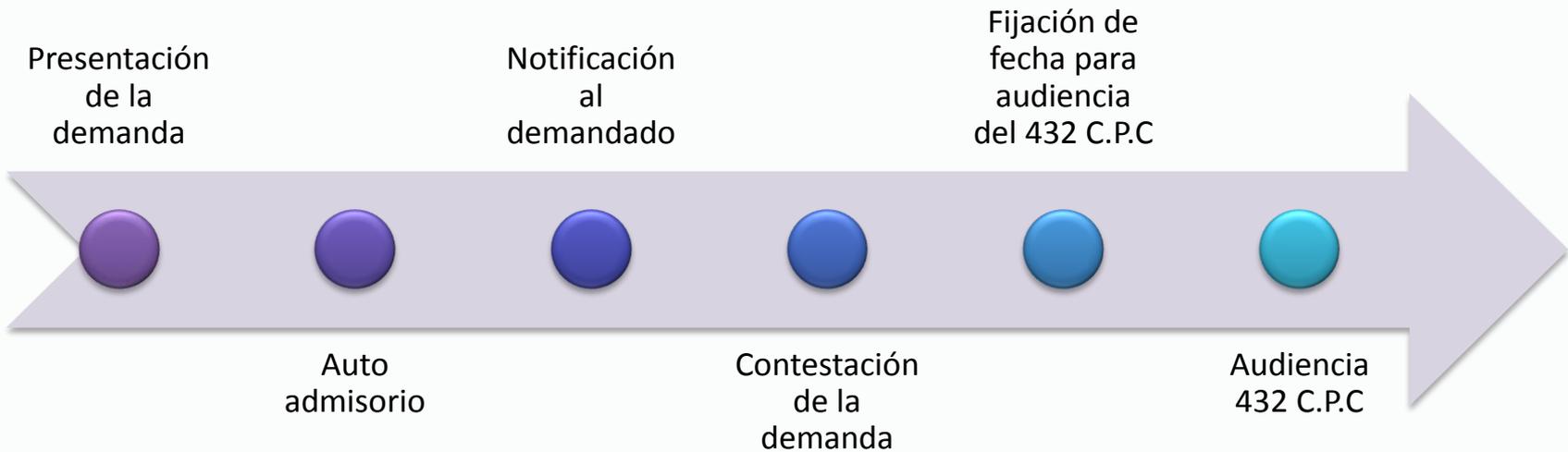
FEBRERO - 2014

LUN	MAR	MIE	JUE	VIE
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28





Etapas del proceso





Autoevaluación

Ana compra por internet un producto cuyo productor afirma que revierte el paso de la edad en un 50% pasadas 4 semanas. Luego de 3 meses de uso Ana no nota ningún cambio en su aspecto físico, por lo que decide poner este hecho en conocimiento de las autoridades para que se inicie la investigación y de esta forma evitar que otras personas sean engañadas. La vía que debe emplear Ana para su propósito es:

1. Una demanda ante la jurisdicción ordinaria
2. Una reclamación ante el proveedor
3. Una demanda ante la SIC
4. Una denuncia ante la SIC



Autoevaluación

Gabriela entrega en una lavandería 5 cortinas para que sean lavadas, aclarando que una de ellas presenta desperfectos, al reclamarlas encuentra 3 cortinas rotas, por lo que procede a hacer el reclamo, manifestando la administradora de la lavandería que no puede hacer nada al respecto. Gabriela ante esta situación puede:

1. Solicitar a la lavandería devolución del dinero pagado por la prestación del servicio.
2. Solicitar a la lavandería la reparación de las dos cortinas que entregó en buen estado.
3. Presentar una demanda ante la superintendencia en la que solicita el pago de los perjuicios ocasionados ante la negativa de la lavandería, lo cual se traduce en el pago del valor de las 3 cortinas.
4. Todas las anteriores, según su elección.



Autoevaluación

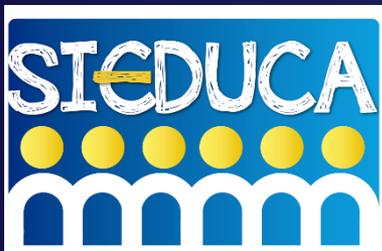
Mariana y su esposo deciden cambiar la cama de su hijo. Para ello acuden a un almacén de muebles, quienes también son fabricantes. Revisadas varias propuestas se inclinan por una cama semidoble, hecha en madera de cedro.

A los pocos días de estrenar la cama, Mariana observa que uno de los largueros se ha agrietado, observando que el material con el que están hechos los largueros no es madera de cedro sino aglomerado. Por esta razón decide llamar al almacén para ponerlos al tanto de la situación y buscar una solución al problema.

Mariana y su esposo tienen derecho a:

1. La reparación total y gratuita del bien.
2. El cambio de la cama por una que reúna las condiciones acordadas en la compra.
3. No puede exigir cambio ni reparación alguna, dado que una vez el producto ha sido entregado, es responsabilidad del consumidor asumir cualquier daño que se presente.
4. Ninguna de las anteriores.-

¡Gracias!



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carrera 13 No. 27 - 00 Pisos 3, 4, 5 y 10 Bogotá - Colombia
Horario de Atención al Público: Lunes a Viernes de 8:00 a las 16:30
Conmutador: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84
Contact center: (571) 592 0400 Línea gratuita nacional: 018000-910165