

Preguntas Frecuentes

20 22



**Delegatura para la
Protección del Consumidor**

DELEGATURA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. ¿CÓMO PROCEDER CUANDO UN OPERADOR DE TELEFONÍA INCUMPLE CON LO OFRECIDO AL ADQUIRIR EL SERVICIO?

Lo primero que debe hacer es acercarse a su operador y presentar sus peticiones y quejas. Recuerde que el operador tiene quince (15) días hábiles para contestarle. Antes de dirigirse al operador es recomendable que defina qué tipo de solicitud desea realizar:

- a) Una petición se hace para solicitar un servicio o pedir información sobre los servicios prestados del operador o cualquier tema relacionado con sus derechos.
- b) Una queja es la manera en la que usted puede manifestar una inconformidad con relación a los servicios prestados por el operador o sus derechos como usuario.

Una vez hecha la petición o queja ante el operador, este cuenta con quince (15) días hábiles para responder, luego de los cuales puede ocurrir que:

- a) No responde.
- b) Responde fuera de los quince (15) días.
- c) Responde, pero no pone en conocimiento la respuesta al usuario.
- d) Responde de forma incompleta o inadecuada al usuario.

Si alguna de las anteriores situaciones ocurre, significa que se genera un Silencio Administrativo Positivo (SAP), como consecuencia el operador debe atender de forma favorable su queja o petición dentro de las próximas 72 horas, siempre que la petición sea legal y esté relacionada con el servicio contratado. En caso de incumplimiento, el usuario puede acudir ante esta Superintendencia para que se inicie la investigación administrativa correspondiente.

Si el operador responde de forma oportuna dentro de los 15 días hábiles, pero la respuesta no satisface sus pretensiones, usted puede manifestar su inconformidad presentando ante el operador, simultáneamente el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que sea notificado de la decisión adoptada por la empresa frente a su reclamo.

Si la respuesta al recurso de reposición es desfavorable a sus pretensiones y usted presentó el recurso de apelación, el operador debe conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a la SIC, para que, en segunda instancia sea resuelta de fondo su controversia.

2. ¿CÓMO PROCEDER CUANDO UN OPERADOR DE TELEFONÍA NO RESPONDE UN RECURSO EN 15 DÍAS HÁBILES?

Si el recurso de reposición no es resuelto por el operador dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de presentación, usted puede presentar una denuncia ante la SIC a través de la página web www.sic.gov.co, en la siguiente ruta: Protección al Consumidor, Servicios TIC, Protección al consumidor, opción Denunciar, precisando el motivo e indicando en el asunto: Silencio Administrativo Positivo (SAP). Así mismo, debe explicar en el contenido de la denuncia, que no le respondieron en el término legal e indicar el CUN o ticket de radicación de la PQR ante el operador. Con esta información, la SIC podrá iniciar la actuación administrativa a que haya lugar, a fin de determinar si se configuró o no en su favor la mencionada figura del SAP.

Recuerde que el SAP procede siempre y cuando esté relacionado con el contrato de prestación de servicios y que no sea contrario a la ley.

3. ¿HAY ALGUNA OPCIÓN DE PRESENTAR EL RECLAMO ANTE LA SIC, QUE NO SEA TAN DEMORADA?

Recuerde que siempre debe acudir primero a su operador. Adicional, a los canales de atención y/o radicación de quejas dispuestos por la SIC, existe la plataforma SICFacilita, que es un chat de mediación entre usted y el operador de telefonía, dirigido por un abogado de la SIC que servirá como mediador.

La idea es que durante la interacción usted pueda manifestar su inconveniente frente al proveedor y así llegar a un arreglo con él y, en caso de no llegar a un acuerdo, procederá la demanda ante la SIC. Es importante tener en cuenta que si lo realiza por SICFacilita puede tener una solución más pronta y evitar todo el trámite que conlleva una demanda, adicional a esto tiene el apoyo de un asesor que le brindará ayuda, si se le presenta algún tipo de inconveniente a la hora de conectarse al chat.

Para que usted pueda ingresar a esta opción, de clic en el link: <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>

Si presenta cualquier inconveniente con el ingreso o registro, podrá consultar el manual que se encuentra disponible en el siguiente enlace: http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/docs/SIC_FACILITA_MANUAL_CONSUMIDOR.pdf

Este trámite no afecta los términos del proceso que usted adelanta con el prestador del servicio.

4. RECLAMÉ ANTE UN OPERADOR Y RESPONDIÓ QUE ME SOLUCIONARÍA EN 15 DÍAS HÁBILES, PERO INCUMPLIÓ. ¿QUÉ PUEDO HACER?

Si el proveedor le brinda una respuesta favorable a la petición, queja o recurso y no cumple con lo ofrecido, usted podrá presentar una denuncia ante la SIC y enviarla por medio de la página web www.sic.gov.co a través de la siguiente ruta: Protección al Consumidor, Servicios TIC, Protección al consumidor, opción Denunciar e indicando en el asunto: Incumplimiento de Favorabilidad, asimismo debe indicar en el contenido del correo, la fecha y CUN o número de ticket de la decisión favorable otorgada por el operador, y también la puede adjuntar. Con esta información, la SIC podrá iniciar la actuación administrativa a que haya lugar, a fin de determinar si se presentó o no el incumplimiento.

5. ¿CÓMO PROCEDER CUANDO EL OPERADOR DE TELEFONÍA SE NIEGUE A RECIBIR MI DERECHO DE PETICIÓN?

Los operadores no se pueden negar a recibir sus peticiones, usted debe tener en cuenta que los medios de atención al usuario dispuestos para la recepción de PQR son los siguientes: (i) Oficinas físicas, (ii) Línea telefónica, (iii) Página web y, (iv) Red social (Facebook).

Es el usuario quién elige el medio de atención por el que va a presentar su PQR y es deber del operador recibir su solicitud. En el caso de que la solicitud que el usuario desea realizar haya migrado a la digitalización, es decir, este en medios digitales, es obligación del operador informar previamente al usuario el medio por la cual debe presentar su PQR.

Los operadores móviles virtuales y los operadores de servicio de televisión por suscripción no están en la obligación de disponer de oficinas físicas. Así como, los operadores de los servicios de telefonía e Internet tampoco tienen esa obligación, pero siempre se debe garantizar que todas las interacciones se pueden adelantar a través de otros medios de atención idóneos.

Por lo tanto, si el operador se niega a recibir la PQR por alguno de los citados canales, usted podrá presentar la queja ante la SIC, a través de la página web www.sic.gov.co, mediante la siguiente ruta: Protección al Consumidor, Servicios TIC, Protección al consumidor, opción Denunciar. Se recomienda que indique el medio a través del cual intentó radicar la PQR y la fecha, y en caso de que cuente con alguna prueba que soporte su afirmación, la podrá adjuntar.

6. ¿CÓMO PROCEDER CUANDO USTED ESTÁ EN DESACUERDO CON LA RESPUESTA DEL OPERADOR A SU RECLAMO?

En este caso, usted puede manifestar su inconformidad presentando ante el operador, simultáneamente el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que sea notificado de la decisión adoptada por la empresa frente a su reclamo.

De esta forma, presentados los recursos mencionados dentro de la oportunidad legal, sólo si la respuesta al recurso de reposición es desfavorable total o parcialmente a sus pretensiones, el operador debe conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a esta Entidad, para que sea resuelta de fondo y en segunda instancia su controversia.

7. ¿CUÁNTO TIEMPO SE DEMORA EL TRÁMITE QUE YA SE ENCUENTRA RADICADO EN LA SIC?

La SIC cada día busca atender y responder con oportunidad y calidad los diferentes trámites que son puestos en su conocimiento, respetando los términos previstos en la ley y siguiendo el estricto orden de ingreso de los mismos.

8. ¿CUÁNTOS DÍAS TENGO PARA PRESENTAR EL RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN ANTE EL OPERADOR?

Recuerde que antes de presentar los recursos legales usted debe hablar primero con su operador, en caso de no llegar a un primer acuerdo puede presentar los recursos legales (recurso de reposición y en subsidio de apelación). Usted cuenta con diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que fue notificado de la decisión adoptada por la empresa frente a su reclamo.

9. ¿QUÉ PASA SI LA RESPUESTA DEL OPERADOR AL RECURSO DE REPOSICIÓN EN SUBSIDIO DE APELACIÓN, SIGUE SIENDO NEGATIVA?

El operador debe conceder el recurso de apelación y trasladar el expediente a la SIC, en un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que usted sea notificado de la respuesta al recurso de reposición, con el fin de que la Superintendencia atienda en segunda instancia su controversia.

10. ¿PRIMERO DEBO PRESENTAR EL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA SIC Y LUEGO ANTE EL OPERADOR?

No, usted primero debe presentar la petición o queja ante el operador de servicios de comunicaciones, quien debe responderla dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

11. ¿CÓMO PRESENTAR UNA DENUNCIA?

Si lo que usted busca es poner en conocimiento de esta Superintendencia una posible violación a las normas de protección al consumidor o al régimen de protección al usuario de servicios de comunicaciones, para que se inicie una investigación administrativa que conlleve la imposición de una eventual sanción, tenga en cuenta que estas facultades solo buscan garantizar la protección del interés general y no particular, es decir, que esta vía sería adecuada únicamente para tratar asuntos que generen un beneficio a la ciudadanía.

Según lo anterior, para interponer la denuncia se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Dirigir la denuncia a la Superintendencia de Industria y Comercio, para ello los consumidores cuentan con los siguientes canales: la página web www.sic.gov.co, ingresando al título denominado “*Protección al consumidor*” y seleccionando las opciones “*protección al consumidor –ver más*” y “*denunciar*”. También se puede presentar en medio físico, en cualquiera de los puntos de atención al ciudadano que la SIC tiene a nivel nacional, o en la sede principal de Bogotá en la carrera 13 No. 27-00, de igual forma, remitiendo la denuncia mediante el correo electrónico contactenos@sic.gov.co .
- En materia de servicios de telecomunicaciones, la regulación establece un procedimiento puntual, conforme al cual el usuario, ante cualquier inconformidad, solicitud o incumplimiento, debe acudir en primer lugar ante su operador y si el operador no da respuesta o la misma no es satisfactoria para el usuario, entonces podrá acudir a la SIC.
- Los usuarios de estos servicios pueden presentar su denuncia a través de la página web www.sic.gov.co, en la siguiente ruta: Protección al Consumidor, Servicios tic, Protección al consumidor, opción Denunciar. También se puede presentar en medio físico, en cualquiera de los puntos de atención al ciudadano que la SIC tiene a nivel nacional, o en la sede principal de Bogotá en la carrera 13 No. 27-00.

En todos los casos es necesario:

- Narrar de manera clara los hechos que se pretenden denunciar.
- Adjuntar todas las pruebas que tenga en su poder y soporten los hechos denunciados.

12. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA DEMANDA Y UNA DENUNCIA?

La demanda busca obtener un resarcimiento de carácter particular, es decir, tiene como fin reparar los inconvenientes o intereses particulares y no generales. La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) le da la posibilidad a los colombianos de interponer la acción de protección del consumidor cuando se quiera hacer efectiva una garantía, obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios, cuando se originen perjuicios por publicidad e información engañosa y en general, cuando haya ocurrido cualquier violación a las normas de protección al consumidor.

La denuncia tiene como fin proteger el interés general. Por medio de esta figura se busca poner en conocimiento de la SIC una posible violación de las normas contenidas en el Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones o en el Estatuto del Consumidor, para que se investigue si se vulneraron o no los derechos e intereses de los consumidores. Estas facultades solo buscan garantizar la protección del interés general y no particular, es decir, que esta vía sería adecuada únicamente para tratar asuntos que generen un beneficio de carácter general por medio de un proceso administrativo sancionatorio en el que se determina la vulneración de los derechos de los consumidores, imponiendo al infractor una multa, cuyo destino es el erario público.

13. ¿PUEDO PRESENTAR UNA DENUNCIA DE MANERA ANÓNIMA?

Sí, se puede presentar; lo importante es que sea muy claro con los hechos que desea denunciar, que en lo posible anexe toda la información que originó su inconformidad y adjunte todas las pruebas posibles que sustenten sus afirmaciones.

14. ¿RECIBO ALGÚN DINERO DE LAS MULTAS QUE USTEDES IMPONEN?

La multa es el resultado de la verificación de una infracción al régimen, previo agotamiento del proceso sancionatorio que inicia con la presentación de una denuncia. Así, teniendo en cuenta que por medio de la denuncia lo que se busca es proteger el interés general, el denunciante no recibe ningún beneficio económico, toda vez que las multas que impone la SIC están destinadas al tesoro nacional.

15. ¿PUEDO DENUNCIAR ANTE LA SIC A UNA ENTIDAD CON LA QUE CONTRATE UN SERVICIO PÚBLICO DIFERENTE AL DE TELEFONÍA, INTERNET FIJO Y MÓVIL, TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y COMUNITARIA Y SERVICIOS POSTALES?

No. Debido a que la competencia frente a la correcta prestación de los servicios públicos diferentes a los de telefonía, internet fijo y móvil, televisión por suscripción y comunitaria y

servicios postales ha sido asignada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la SIC no podrá conocer de dichos asuntos.

16. ¿PUEDO DENUNCIAR A UNA AEROLÍNEA CON LA FINALIDAD DE INICIAR UNA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA?

Siempre y cuando sus pretensiones sean de carácter particular, podrá iniciar su trámite ante la SIC mediante la presentación de una demanda, de lo contrario la SIC carece de competencia y deberá acudir a la Superintendencia de Transporte.

17. ¿QUIÉN PUEDE INTERPONER UNA DENUNCIA?

Cualquier persona puede interponer una denuncia, ya que la finalidad de esta es proteger el interés general y el derecho colectivo de los consumidores. Así, la denuncia es el medio para poner en conocimiento de la SIC la presunta vulneración de normas de protección al consumidor, en aras de que adelante las investigaciones administrativas a las que haya lugar.

18. ¿ES REQUISITO PARA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA LA PRESENTACIÓN DE LA FACTURA DE VENTA?

No, la presentación de la factura no podrá ser una condición que se imponga al consumidor para exigir la efectividad de la garantía dentro del término establecido por la ley.

19. ¿QUÉ PUEDO HACER CUANDO EL PRODUCTO QUE DESEO ADQUIRIR NO TIENE PRECIO O TIENE FIJADO MÁS DE UN PRECIO?

En estos casos el consumidor podrá presentar una denuncia ante la SIC, por una presunta infracción al Estatuto del Consumidor, debido a que los productores y/o proveedores de bienes o servicios están obligados a informar visualmente el precio final de los productos que comercializan.

En estos casos, los consumidores sólo están obligados a pagar el precio más bajo que aparezca indicado.

20. ¿QUÉ PUEDO HACER CUANDO NO CUMPLEN CON UNA PROMOCIÓN U OFERTA?

Teniendo en cuenta que las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, usted podrá demandar para solicitar la reparación de los perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado. De igual forma, podrá denunciar ante la SIC para que esta adelante las averiguaciones del caso y, de comprobarse la vulneración a las normas de protección al consumidor, imponga las sanciones que correspondan.

21. ¿PUEDO INTERPONER UNA DENUNCIA EN CONTRA DE CUALQUIER ENTIDAD FINANCIERA?

No. Debe tenerse en cuenta que en virtud del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, la SIC ostenta una competencia residual para conocer de los asuntos de protección al consumidor en aquellos sectores de la economía que no gocen de regulación especial. Ahora bien, en materia de servicios financieros, existen normatividades especiales, por ejemplo, la Ley 1328 de 2009, cuya competencia corresponde a la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo que lo que la SIC únicamente sería competente para conocer los asuntos frente a los sujetos que no se encuentren sometidos a una vigilancia especial.

22. ¿CUÁL ES EL PLAZO PARA RETRACTARME DE UNA COMPRA?

El plazo para retractarse de una compra es de 5 días hábiles a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios. Lo anterior, siempre y cuando el producto haya sido adquirido mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (ventas telefónicas y comercio electrónico) y que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días.

23. ¿QUÉ PUEDO HACER FRENTE A UNA FALLA EN LA CALIDAD DE UN SERVICIO TURÍSTICO?

En caso de buscar la efectividad de la garantía, podrá interponer ante la SIC una demanda, habiendo agotado como requisito previo la reclamación directa ante el prestador del servicio turístico.

De igual manera, podrá interponer una denuncia o queja para que dicha conducta sea investigada por esta Entidad y, de ser el caso, adelante las investigaciones administrativas del caso en procura del interés general de los usuarios de servicios turísticos.