

INDUSTRIA. ESTUDIAN RESTRINGIR LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

# La SIC advirtió que almacenes violan

## IN SIDE

**BOGOTÁ.** El superintendente de Industria y Comercio, **Pablo Felipe Robledo**, enfatizó en un Inside con LR que el organismo de control no dejará de poner su lupa sobre importantes sectores, como los operadores de telefonía móvil y los supermercados. Con mejor capacidad sancionatoria y reducción en el tiempo de respuesta, aseguró que no solo trabajan por educar al consumidor, sino también al empresario.

### ¿Cuántas denuncias reciben contra los operadores móviles y cuánto tardan en dar respuesta?

En todos los sectores ponemos muchas más o menos de \$14.000 millones, y en telecomunicaciones son entre \$22.000 millones y \$28.000 millones. Hoy, el grueso de la capacidad sancionatoria de la SIC en temas de consumidor está dirigido en telecomunicaciones. Una de nuestras funciones es la de resolver esas segundas instancias de casos particulares, y ahí solucionamos 20.000 solicitudes al año o más de 50 al día. En esto, terminamos resolviendo el problema particular al ciudadano o sancionando al operador. La tramitación no dura más de 2 meses.

### ¿Los operadores siguen liderando el ranking de quejas o han aparecido nuevos sectores?

Son muchos, pero el sector más sancionado es telecomunicaciones. Luego vienen los electrodomésticos, pero también el de grandes superficies. Estas últimas son inspeccionadas constantemente por la SIC, y ahí encontramos varias modalidades de posible violación de los derechos de los consumidores, no necesariamente intencional. Por ejemplo, cuando se anuncia una promoción de pague uno y lleve dos, y resulta que cuando el consumidor va a la caja la oferta ya no está disponible, se agotó o, finalmente, paga dos y lleva dos; o también, cuando los precios en las góndolas no corresponden a los que se cobran en las cajas. Es un sector que estamos investi-

## PERFIL

**Pablo Felipe Robledo**

Es abogado, especialista en derecho procesal civil. Durante los dos primeros años del gobierno del presidente **Juan**



**Manuel Santos**, el Superintendente se desempeñó como Viceministro de Justicia. Ha sido profesor de la Universidad Externado de Colombia y la Universidad de los Andes en las áreas de derecho procesal y propiedad intelectual y durante más de 15 años ejerció su profesión de abogado litigante, asesor y consultor. Ha sido Miembro del Instituto Colombiano de Derecho Procesal y desde el 2 de octubre de 2012 fue designado como Superintendente de Industria y Comercio.

## 20.000 SOLICITUDES

DE CONFLICTOS DE USUARIOS INSATISFECHOS CON LA TELEFONÍA MÓVIL RECIBE LA SIC AL AÑO.

gando mucho, así como el de la venta de tabaco por las restricciones en materia de publicidad y las empresas de servicios turísticos, que increíblemente tienen una norma especial, la Ley 300 de 1996, que impide imponer una multa superior a 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

### ¿Cuáles cadenas investigan?

A todos los supermercados. Todos tienen la misma práctica.

### En cuanto a la devolución del dinero, cada almacén tiene su propia política, ¿qué hacer para avanzar en este tema?

No creo que sea bueno y lógico que uno compre un bien y sencillamente porque se aburrió vaya al local y le devuelvan el dinero.



Lo que está regulado en el Estatuto del Consumidor es lo obvio, es decir, que los bienes tienen que tener una garantía de calidad e idoneidad, que deben tener las condiciones de funcionamiento que se esperan de ello y que cuando eso no ocurre se está en el derecho de irse donde el productor o vendedor para que le cambien el bien o le devuelvan el dinero. Ese es el mundo donde debemos vivir. Más allá de eso, creo que estamos malcriando a un consumidor dándole los derechos donde no los debería tener.

### ¿No es necesario que haya un solo mecanismo de respuesta?

Los almacenes todos los días violan el Estatuto del Consumidor. A veces tienen prácticas o a-

dan información que es contraria a los derechos que el consumidor tiene y la SIC, cuando tiene conocimiento y prueba de ello, los sanciona. Porque cuando me venden una licuadora y no funciona, y en vez de devolverme el dinero, me ponen a comprar tres libros, es absolutamente ilegal. No discuto que eso en la práctica no se esté dando, a veces por desconocimiento del Estatuto o porque son 'demasiados vivos' los dueños de los almacenes o empresarios, pero cada vez que la SIC tiene conocimiento de estas conductas sanciona de manera ejemplar para que no vuelva a ocurrir.

### Si violan a diario el Estatuto, ¿por qué no hay un plan de la SIC

### que controle esta situación?

Sí lo tenemos. Con las grandes superficies tenemos un centro de soluciones para ayudarles a resolver problemas con los consumidores. Tenemos la SIC Móvil con la que estamos recorriendo el país y hacemos capacitaciones y divulgaciones del Estatuto. Esta norma es muy nueva, entró en vigencia el año pasado, y por eso tenemos una labor titánica: enseñarle a los empresarios para que ellos sepan claramente cómo se deben comportar, y también enseñarle a los consumidores sus derechos.

### ¿Han cerrado almacenes por estas violaciones?

No hasta donde tengo conocimiento, pero sin lugar a dudas esa es una posible sanción y de

## Robledo pidió a Corte Constitucional revisar caso de Cámara de

**BOGOTÁ.** Como una 'novela de terror' catalogó el superintendente de Industria y Comercio, **Pablo Felipe Robledo**, al caso de la afiliación de presuntas empresas fantasmas para sumar votos en las pasadas elecciones de junta directiva de la Cámara Comercio de Barranquilla. Por tal razón, la SIC, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica y el defensor del pueblo han pedido a la Corte Constitucional que seleccione las tutelas que tengan que ver con este tema para que haya un pronunciamiento en el caso.

De acuerdo con Robledo, "unas personas crearon en tan solo dos a tres meses 1.500 compañías S.A.S., controladas por 72 personas. Es decir, cada persona tendría mas o menos 20 empresas. Sin embargo, no hay empresarios que crearon 46 o menos.

Cuando se mira qué tipo de compañías son, se observa que un mismo empresario creó un cardiocenter, un periódico, un estudio de fotografía y otras más. Al final, nos damos cuenta que hay 260 empresas que funcionan en un solo sitio y tienen el mismo número telefónico".

El superintendente agregó que esa es una conducta sospechosa, porque además de la creación de este gran número de firmas, las afiliaron a la Cámara de Comercio de Barranquilla para poder votar en las elecciones de junta directiva y así hiperinflar el censo electoral.

Dentro de los investigados en este caso, Robledo señaló el electo presidente de la junta directiva de la cámara, **Samuel Tcherassi**, quien tenía cuatro compañías antes del 31 de diciembre de

2012 y al 31 de marzo, fecha límite para afiliar firmas para participar en las elecciones, pasó a 50. Lo que significa que creó 46 empresas en dos o tres meses.

Tras encontrar esta situación irregular, la Superintendencia, cuya cabeza era en ese entonces **José Miguel de la Calle**, anuló las elecciones, ordenó depurar el censo electoral y una repetición de los comicios.

El 20 de diciembre de 2012, las elecciones iban a realizarse nuevamente, pero, según Robledo, tres o cuatro días antes, "el juez 22 municipal de Barranquilla, al que le llegó la tutela por fraude o manipulación en el sistema de reparto como lo confirmó el Consejo Superior de la Judicatura, sus pendió los actos administrativos de la SIC y prohibió las elecciones. Sin embargo,

esa tutela posteriormente fue revocada".

Después se fijó fecha para el 18 de abril y otra vez se puso una tutela, presentada dos días antes de las elecciones, y que fue retirada el día posterior. La tutela fue nuevamente presentada y le correspondió a un juez que no era el municipal, quien ordenó suspender las elecciones y después retiró su decisión porque no era competente para ese caso.

Posteriormente, el expediente fue remitido al juez 35 civil del circuito, que ordenó dejar sin efecto los actos administrativos de la SIC y restituir a la junta que se eligió el 5 de julio con los votos de esas 1.500 empresas.

Lo más escalofriante, según Robledo, "es que generalmente, hay una abstención del 50% en las elecciones de junta directiva,

como sucede en la política. En Barranquilla, quienes no pertenecían a esas 1.500 compañías, no votaron en 50%, pero quienes sí hacían parte de ellas no tuvieron abstención".

De acuerdo con el superintendente, "estamos viviendo una inmensa tarea de la SIC para hacer esas elecciones en Barranquilla y unos jueces de tutela vienen ordenando la suspensión de los procesos electorales para tener una nueva junta". Robledo espera que esta tutela llegue al tribunal de Bogotá y sea revocada. Por último, el dirigente destacó que detrás de este caso está el interés de un protagonismo en Barranquilla para patrocinar campañas políticas a Alcaldía y Gobernación.