

CIRCULAR EXTERNA 014 DE 2001

(diciembre 3)

Diario Oficial No. 44.639, de 07 de diciembre de 2001

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Para: Productores, ensambladores, importadores, representantes de productor, concesionarios, talleres y expendedores de repuestos autorizados del sector de motocicletas, motonetas y motocarros.

Asunto: Modificaciones al Capítulo I Título II numeral 1.2.2 de la Circular Unica

De acuerdo con los numerales 4 y 21 del artículo [2](#) del Decreto 2153 de 1992, es función de la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor e instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse esas normas, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

Con fundamento en dichas facultades, mediante Título II Capítulo I del numeral 1.2.2 de la Circular Unica, se impartieron instrucciones al sector automotor en relación con el alcance y términos de garantías y se establecieron controles de las normas sobre protección al consumidor.

Atendiendo consideraciones relacionadas con la infraestructura de venta y servicio posventa del sector de motocicletas, motonetas y motocarros se hace introducir modificaciones a la Circular Unica.

El Capítulo I del Título II numeral [1.2.2.2.2](#). quedará así:

La garantía de calidad y servicio de postventa amparará el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegurará la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, como mínimo, en las condiciones siguientes:

Para vehículos particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o cincuenta mil (50.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para los demás vehículos de servicio público, por cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para los vehículos comerciales particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para las motos, motonetas y motocarros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o o seis mil (6.000) kilómetros de recorrido, lo

primero que se cumpla.

Las motocicletas, motonetas y motocarros que se destinen a competencias deportivas quedan excluidas de esta obligación, quedando por lo tanto en libertad los ensambladores, importadores y representantes de productor en fijar el término de la garantía y condiciones.

El lapso, superior a una semana, durante el cual el consumidor esté privado del uso del vehículo automotor en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo.

El Capítulo I del Título II numeral [1.2.2.2.4](#). quedará así:

El servicio de postventa deberá ser prestado por todo productor, ensamblador, importador o representante de productor, concesionarios, taller y expendedor de repuestos y garantizar, como mínimo, lo siguiente:

- Talleres adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones.

Para el sector de motos, motonetas y motocarros se deberá asegurar la disponibilidad de talleres autorizados, adecuados y suficientes para ofrecer la atención de mantenimiento, garantía y reparaciones en todos los lugares del país en donde haya presencia de la red de ventas (concesionarios) y en donde no habiendo concesionarios se cuente con 500 vehículos en circulación, y

- Personal técnico capacitado y herramientas especializadas para los modelos y servicios ofrecidos.

Al Capítulo I del Título II numeral [1.2.2.3.1](#) se introduce entre los incisos 2 y 3 un inciso al siguiente tenor:

Los productores, ensambladores, importadores y representantes de productor de motocicletas, motonetas y motocarros deberán garantizar que los concesionarios, talleres y expendedores de repuestos, autorizados de sus productos o servicios, dispongan de un mecanismo institucional de recepción y trámite de las PQR relacionadas con la atención al cliente, debidamente documentado.

Al Capítulo I Título II numeral [1.2.2.4.1](#) se adiciona un nuevo inciso así:

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.

Al Capítulo I Título II numeral [1.2.2.4.2](#) se adiciona entre el inciso 2 y 3 un nuevo inciso así:

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.

Al Capítulo I Título II numeral [1.2.2.4.3](#) se adiciona un inciso así:

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.

Al Capítulo I Título II numeral [1.2.2.4.5](#) se adicionan dos incisos y se modifica el inciso 3 así:

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

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.

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.

Atentamente,

La Superintendente de Industria y Comercio (E.),

Mónica Murcia Páez.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

