

Entrevista con el Superintendente de Industria y Comercio

# Telecomunicaciones y turismo concentran quejas de consumidores

La Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, adelanta una estrategia de atención de quejas y reclamos de compradores y usuarios a nivel nacional, recorriendo el país con una oficina móvil que ha denominado la 'Ruta del Consumidor'.

JAVIER FLÓREZ OCHOA  
jfllorez@vanguardia.co

El Superintendente de Industria y Comercio, Andrés Barreto, estuvo en Bucaramanga liderando personalmente la cruzada, hablando con los ciudadanos que tenían algún reclamo y sosteniendo varias reuniones con comerciantes y autoridades.

El funcionario habló con Vanguardia sobre la situación en Santander en cuanto a quejas y reclamos de consumidores, el trabajo de vigilancia de la entidad y los indicadores de solicitudes de patentes en la región.

**¿Cuáles son los reclamos y quejas más frecuentes que han recibido de los consumidores santandereanos?**

En el año 2020 en Santander atendimos 93 mil reclamaciones de consumidores, este año esa cifra podría estar por el mismo nivel. El top de reclamos están en el sector de telecomunicaciones, el sector turismo y obviamente las denuncias normales de consumidores en garantías y publicidad engañosa. Nos ha llamado la atención que en Santander los reclamos en el sector turismo están en segundo lugar.

**¿Cómo le fue a la 'Ruta del Consumidor' en Bucaramanga?**

Esta es una estrategia que se complementa con las 'Casas del Consumidor', de las cuales tenemos una en Bucaramanga. En esta ocasión en la 'Ruta del Consumidor' nos acompañaron otras entidades como la Superintendencia de Transportes y la Superintendencia Financiera, atendimos a más de 300 ciudadanos, estuvimos sensibilizando sobre los días sin IVA a dueños de establecimientos, hicimos más de 20 visitas, y estuvimos abordando un tema muy importante en San-

tander que es el turismo, que es el área en la que se presentan gran parte de las reclamaciones en el departamento.

**¿Cuáles son las quejas más frecuentes en turismo?**

Por un lado la informalidad, pero también el incumplimiento de las condiciones del paquete turístico que se ha contratado.

**En Bucaramanga hay un fenómeno de una fuerte alza en el precio de la carne de res. ¿La Superintendencia conoce el problema, puede intervenir?**

El tema de la fijación de precios, en principio, obedece a la libre oferta y demanda, no hay fijación de precios en ese tipo de productos, el precio depende de variables que no controla la autoridad. Lo que sí hace la SIC es intervenir cuando se presentan delitos como especulación o acaparamiento, se hace la investigación para trasladarla a la Fiscalía. Ahora, si hay fenómenos

como pudiera ser un cartel de la carne, eso sí ya sería objeto de nuestras competencias.

**¿En Santander se ha identificado algún fenómeno de cartelización?**

Por ahora no tenemos ninguna investigación por este delito en Santander, pero lo que sí le puedo reportar es que desde el año 2018 a la fecha hemos sancionado más de 30 conductas restrictivas de la competencia en las que hay desde carteles, colusiones, hasta incumplimientos de instrucciones, imponiendo multas de casi 600 mil millones de pesos. Desafortunadamente, el fenómeno continúa, hay multas históricas, hay más de 30 casos sancionados en esta administración, pero hay muy pocas sanciones de la Fiscalía por colusión. Estamos trabajando en eso.

**¿Cuál es el balance de reclamos de consumidores por compras en los días sin IVA?**

En los primeros ejercicios de Día sin IVA lo que comenzamos a detectar fue algunas fallas respecto del comercio electrónico, también problemas con las filas virtuales, la información, la cantidad de unidades que se podían

## DATO

Todos los trámites en propiedad industrial como patentes, marcas y diseños se pueden hacer en la SIC completamente en línea. Eso le permite al usuario tener certeza del tiempo del proceso y el costo.

vender o entregar y la entrega por fuera del término de las dos semanas, pero con beneplácito hemos visto que para los días sin IVA del 2021 se corrigieron varias situaciones.

Este año reportamos mejor cumplimiento por parte del comercio y mejor entendimiento por parte de los consumidores. De todas las jornadas de este tipo ya realizadas están abiertos 20 pliegos de cargos, que están en investigación por situaciones relacionadas con los días sin IVA.

**¿Cómo está el departamento de Santander en materia de solicitud de patentes?**

En Colombia pasa algo y es que no se ha entendido que las patentes deberían ser fomentadas por la empresa privada, es el esquema por medio del cual fueron exitosos muchos de los estados asiáticos y Estados Unidos.

La delegatura de propiedad industrial es muy importante porque es absolutamente registral, no es sancionatoria ni es investigativa y la de Colombia es la única que tiene capacidad cien por ciento virtual. Del 2020 al 2021 decidimos 52 mil registros de marcas y lemas, la nuestra es una de las oficinas con más trabajo en la región andina y es modelo a nivel internacional. En materia de patentes, se decidieron 93 solicitudes, sigue siendo bajo, pero hay un incremento de 22 casos.

En Santander hay sectores muy importantes que siguen liderando el tema de patentes en hidrocarburos, dispositivos médicos y biotecnología y farmacéutico.

La UIS es una gran desarrolladora de patentes, también el ICP de Ecopetrol, esperamos que la tendencia siga al alza porque las patentes son el mejor indicador de innovación de un país.



Colprensa / VANGUARDIA

Recientemente hubo un cambio de legislación y ahora la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad nacional de protección del consumidor turístico.

“

El top de reclamos están en telecomunicaciones, el sector turismo y obviamente las denuncias normales de consumidores en garantías y publicidad engañosa.

Andrés Barreto,  
Superintendente.

”

