REPUBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
RESOLUCIÓN NÚMERO 12587 DE 2017

(21 MAR 2017)

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

Radicación: 15-267233.

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, las conferidas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, los numerales 22, 62 y 63 del artículo 1 y los numerales 1 y 10 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que el artículo 78 de la Constitución Política establece que *"[l]a ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización".*

SEGUNDO: Que en desarrollo del anterior postulado constitucional, el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011– estableció como derechos de los consumidores[1], entre otros, el de *"recibir productos de calidad (...) de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado"* y el de *"obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos".*

A su vez, en el artículo 5º introdujo los conceptos de calidad, idoneidad e información así:

> *"**Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.*
>
> ***Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.*
>
> ***Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización".*

Sobre el particular, en el artículo 6º determinó que *"[t]odo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida (...)".*

Por su parte, en el artículo 23 reguló los presupuestos de la información mínima y su responsabilidad así:

---

[1] Artículo 3º

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

"Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información (...)".

TERCERO: Que el numeral 1.2.2.3.3. del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única[2] de la Superintendencia de Industria y Comercio, estableció unos parámetros precisos de observancia por parte del sector automotor, cuyo contenido es del siguiente tenor:

"1.2.2.3.3 Mecanismo de seguridad.

Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor del sector automotor, motocicletas, motonetas y motocarros deberán informar de manera inmediata al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología, cuando se tengan indicios serios de que una falla en un sistema o sub ensamble, o un defecto en una parte o pieza de un vehículo pueda atentar contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores, inclusive cuando los responsables de esta obligación conozcan de fallas que les hayan sido reportadas en el extranjero, de vehículos de marcas, líneas y modelos similares a los que se comercializan en Colombia, independientemente de sus referencias.

Simultáneamente, deberán informar el procedimiento y el plazo estimado en el cual se llevará a cabo la campaña de los vehículos puestos en circulación dentro del territorio nacional, o las razones por las cuales no aplica la campaña en el territorio colombiano. Para tales efectos, deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

a) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor de vehículos deberán diligenciar y remitir vía electrónica en formato Excel, al correo automotor@sic.gov.co, según corresponda, los formatos 3ID-V, ó 3ID-VCRC, 3DIV-C y 3CRO-C los cuales conforman el formato 'Remisión Campaña de Seguridad Vehículos', contenido en el Anexo No. 1.6 de la presente Circular.

El formato 'Remisión Campaña de Seguridad Vehículos' tiene por objeto fijar el mínimo de información que debe contener el reporte de la Campaña de Seguridad, en el cual se debe especificar la falla, línea y modelo del vehículo involucrado, número de unidades en circulación, cronograma de aplicación, entre otros.

b) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán disponer de un procedimiento institucional debidamente documentado que garantice que la información reportada por éstos al correo electrónico de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del 'Responsable institucional', cuenta con la aprobación del representante legal o está firmada electrónicamente por éste.

---

[2] **Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia del 26 de septiembre de 2013. Expediente No. 25000-23-24-000-2007-00489-01:** *"La Circular Única de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-SIC fue expedida por esa Autoridad en ejercicio de sus facultades legales,* ***se trata de una compilación de todas las reglamentaciones e instrucciones generales de esa entidad que se encuentran vigentes, desarrolladas dentro del bloque de constitucionalidad y legalidad que rige al Estado Social de Derecho Colombiano, y que es el desarrollo de las normas constitucionales y legales que regulan materias como los derechos del consumidor y el Régimen de Protección del mismo.*** *Es así que, de un análisis de los fundamentos en que se soporta la alegada excepción de ilegalidad, la Sala encuentra que contrario a lo afirmado por la parte actora, la Circular Única, en su Título II sobre Protección al Consumidor desarrolla las disposiciones legales contenidas en el Régimen de Protección al Consumidor, impartiendo instrucciones precisas acerca de cada uno de los ítems que pueden presentarse en esa actividad, partiendo, por supuesto, del hecho de que el consumidor tiene una condición especial dentro del mercado debido a su estatus de destinatario de los bienes y servicios, y por ende, de los mecanismos e instrumentos que se utilicen para promocionarlos y venderlos. (...)* ***la Circular Única emitida por la entidad demandada, está amparada por la presunción de legalidad"***. (Subrayas y énfasis propios del texto original).

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

c) Se reportará únicamente el formato 3ID-V cuando la campaña de recambio no aplique en Colombia, explicando las razones por las cuales no se hace efectiva.

d) La información reportada al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología se deberá publicar en el sitio web del productor o fabricante, ensamblador, importador y representante de productor respectivo, del sector automotor, al momento en que se inicie la campaña.

Las reglas señaladas en los literales a, b, y d, también se aplicarán cuando una misma falla o defecto sea el motivo de reclamo de por lo menos el cuatro por ciento (4%) de los vehículos de la misma serie y modelo en circulación, así el defecto no atente contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores.

e) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán informar a esta Superintendencia dentro de los primeros 8 días de cada trimestre el avance de la(s) campaña(s) de seguridad adoptada(s), en los formatos relacionados en el literal a) del presente numeral, sin perjuicio de que la Superintendencia pueda exigir la presentación de informes con mayor periodicidad en casos particulares. Esta obligación se mantendrá hasta el cierre de la(s) campañas, la(s) cuales solo podrán ser cerrada(s) cuando se alcance la revisión de un mínimo del 80% de los vehículos involucrados, siempre que se demuestre que se hizo lo posible para contactar a los consumidores que pudieran verse afectados.

En todo caso, la información relacionada con la(s) campaña(s) de seguridad, adelantada(s) por cada productor, fabricante, ensamblador, importador y representante del productor, podrá ser divulgada en la página web de esta Superintendencia conforme a la información remitida por éstos.

f) en el evento en que después de tres (3) meses de iniciada la campaña de seguridad, los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor no cuenten con una cobertura mínima del cuarenta y cinco (45%) del total de las unidades afectadas atendidas, o del 80% en el primer año, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá emitir todas las órdenes que considere necesarias, a cargo del(los) responsable(s), para lograr un avance significativo en la campaña". (Subraya y énfasis fuera del texto original).

CUARTO: Que en virtud de lo establecido por el numeral 9º del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en el ámbito de las funciones de inspección, vigilancia y control[3] se encuentra facultada para *"[o]rdenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor".*

---

[3] **Consejo de Estado, Sección Cuarta. Sentencia del 1 de octubre de 2014. Expediente No. 25000232400020070008101:** *"La Sala advierte que el ejercicio de la facultad de supervisión y control esencialmente no varía, así cambie el ramo sobre el que recaiga dicha facultad. Se trata del poder de la Administración de examinar y verificar las actividades desarrolladas por los particulares en aras de que se cumplan las leyes, los reglamentos, órdenes y demás instructivos necesarios para asegurar que tales actividades respondan a los fines de interés público. La facultad de policía administrativa, que es como se conoce ese poder de supervisión y control a cargo del Estado, no precisa de la existencia de leyes y reglas ad hoc o híperdetalladas, para que pueda surtirse cabalmente en cada caso. No toda falta debe estar necesariamente descrita al mínimo detalle, pues sería imposible dictar una legislación con ese carácter. A través de normas de textura abierta y de conceptos jurídicos indeterminados se pueden describir las conductas que ameritan reprensión por parte de la autoridad correspondiente".* (Subraya fuera del texto original).
Corte Constitucional. Sentencia C-570 de 2012. Expediente. D-8814: *"Las funciones de inspección, vigilancia y control se caracterizan por lo siguiente: (i) la función de inspección se relaciona con la posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de las entidades sujetas a control, (ii) la vigilancia alude al seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada, y (iii) el control en estricto sentido se refiere a la posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos, que pueden llevar hasta la revocatoria de la decisión del controlado y la imposición de sanciones. Como se puede apreciar, la inspección y la vigilancia podrían clasificarse como mecanismos leves o intermedios de control, cuya finalidad es detectar irregularidades en la prestación de un servicio, mientras el control conlleva el poder de adoptar correctivos, es decir, de incidir directamente en las decisiones del ente sujeto a control". (Subraya fuera del texto original).*

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

QUINTO: Que el artículo 1° del Decreto 4886 de 2011 establece como funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras, la de *"[i]mpartir instrucciones en materia de protección al consumidor (...) y en las demás áreas propias de sus funciones, fijar criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su cabal aplicación".*

SEXTO: Que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 impone como consecuencia de la inobservancia de las órdenes impartidas por esta Superintendencia, las siguientes sanciones:

> *"La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley (...)".*

SÉPTIMO: Que esta Dirección tuvo conocimiento de trece (13) demandas formuladas en ejercicio de la acción de protección al consumidor ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, las cuales refieren a un posible defecto relacionado con el consumo de aceite en vehículos de la marca AUDI, líneas A4, A5 y Q5, equipados con motores TFSI de la familia EA888, cuya intervención en algunos casos ha requerido la reparación del motor y cuyos datos se relacionan a continuación:

Demandas interpuestas en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales:

No.	RADICADO	MARCA	LÍNEA	TIPO MOTOR	MODELO	ANOMALÍA REPORTADA	CORRECTIVOS
1	14-048921	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Faltaba aceite 700 kilómetros antes de la primera revisión".	Desmontar motor. Reemplazo de pistones. Reemplazo de bielas.
2	14-187399	AUDI	A4	1.8 TFSI	2011	"Revisar un posible consumo de aceite según indica el tablero".	Reparación de motor
3	14-195377	AUDI	Q5	2.0 TFSI	2011	"Desmedido y permanente consumo de aceite y los errores de su indicador".	Desmontar motor. Reemplazo de pistones. Reemplazo de bielas.
4	14-210604	AUDI	Q5	2.0 TFSI	2011	"Baja presión del aceite".	Desmontar motor. Reemplazo de pistones. Reemplazo de bielas.
5	14-211318	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Falta de aceite en el motor".	Desmontar motor. Reemplazo de pistones. Reemplazo de bielas.
6	14-280021	AUDI	Q5	2.0 TFSI	2011	"Extraño consumo de aceite".	Desmontar motor. Reemplazo de pistones. Reemplazo de bielas.

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

No.	RADICADO	MARCA	LÍNEA	TIPO MOTOR	MODELO	ANOMALÍA REPORTADA	CORRECTIVOS
7	15-076079	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Excesivo consumo de aceite".	"Verificar dimensiones de válvulas, guías de válvulas, cilindros, etc".
8	16-031800	AUDI	A5	No informado en la demanda	2011	"Excesivo consumo de aceite".	El demandante informó que el demandado no ha dado respuesta a su reclamación.
9	16-032223	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Pérdida de aceite del motor".	Sustitución de Pistones, Bielas, Casquetería de biela, Empaque de la culata, Separador de aceite, Tornillería de la culata, Retenedor del Juego de empaquetaduras del motor, Aceite y filtro.
10	16-04964	AUDI	A4	1.8 TFSI	2011	"Consumo excesivo de aceite de motor y aparición de humo blanco azul por el exosto".	Demandante informa que la respuesta frente a su reclamación por parte del demandado es: "El demandado dio respuesta a mi reclamación el día 18/12/2015, manifestando un funcionario de Las Maquinas del Café Manizales que el consumo excesivo de aceite del carro es normal lo mismo que el humo blanco azul que sale por el exosto, que si quería podría aprovechar un apoyo que está dando Porsche Colombia SAS porque el arreglo podría costar alrededor de $20.000.000. Que es un kit de reparación que incluye piezas del motor y podría valer teniendo el apoyo alrededor de $8.000.000 pero solo con la autorización de Porsche Colombia SAS".

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

No.	RADICADO	MARCA	LÍNEA	TIPO MOTOR	MODELO	ANOMALÍA REPORTADA	CORRECTIVOS
11	16-080569	AUDI	A4	1.8 TFSI	No informado en la demanda	"El vehículo desde que lo compre con 50.675 KMS viene consumiendo aceite".	Demandante informa que la respuesta frente a su reclamación por parte del demandado es: "Es necesario cambiar el kit de consumo de aceite".
12	16-084191	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Consumo excesivo de aceite".	Demandante informa que la respuesta frente a su reclamación por parte del demandado es: "El demandado dio respuesta a mi reclamación el día 25/03/2016, manifestando Reparar motor".
13	16-124859	AUDI	A4	1.8 TFSI	2010	"Consumo exagerado de aceite".	Demandante informa que la respuesta frente a su reclamación por parte del demandado es: le realizaron un "protocolo de consumo de aceite" donde el escáner arrojó que todo estaba bien. Que lo trajera a los 1000 km o antes si se encendía el testigo del aceite, como efectivamente el carro pidió aceite a los 500 km lo llevé de nuevo y me dijeron que para mejorar el problema del carro tenían que cambiarle unas cosas cuya cotización es de aprox. 18 millones de pesos.

OCTAVO: Que el 10 de noviembre de 2015, en ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, esta Dirección realizó visita administrativa[4] a las instalaciones de la sociedad COLWAGEN S.A. identificada con Nit.: 800.249.704-9, ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C., toda vez que es un concesionario autorizado que comercializa vehículos de la marca AUDI en Colombia, así como también ofrece el servicio posventa en Colombia. En esa inspección se recaudaron los siguientes elementos probatorios:

1. Declaración del señor JOSÉ RICARDO CUFIÑO, Gerente de Servicio de COLWAGEN S.A., a quien le fueron formuladas preguntas relacionadas con el presunto consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante en vehículos de la marca AUDI que disponen

[4] Folios 3 a 45

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

motores de cuatro cilindros TFSI de la familia EA888[5].

2. Cuatro (4) documentos denominados: "*Información Técnica de Producto*" (*Technical Product Information* – TPI por sus siglas en inglés), los cuales son procedimientos informados por el fabricante o casa matriz a los representantes de la marca AUDI a nivel mundial para la reparación de los defectos que aparezcan en los vehículos.

3. Recopilación de información del sistema ElsaPro relacionada con el número de bielas y pistones pertenecientes a motores 1.8 TFSI y 2.0 TFSI de la familia EA888 que fueron reemplazados, trasladados o vendidos por COLWAGEN S.A. entre el primero de enero del 2012 y el diez de noviembre de 2015.

NOVENO: Que en los boletines de servicio (*Technical Product Information* – TPI por sus siglas en inglés), recaudados en la mencionada diligencia y los cuales están identificados con los siguientes números internos: 2026749/9 (Número de proceso ElsaPro 35392), 2024604/27 (Número de proceso ElsaPro 35392) y 2026711/7 (Número de proceso ElsaPro 35393)[6], se encontraron procedimientos alusivos a los protocolos que deben seguirse en caso de presentarse un consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante en vehículos marca AUDI de las líneas A4, A5 y Q5 equipados con motores TFSI de la familia EA888, siendo oportuno destacar sobre el particular lo siguiente:

Boletines técnicos de servicio:

Artículo o número de proceso ElsaPro	Marca	Línea - Modelo	Información Técnica de producto	Exposición del cliente / comprobación del taller	Medida
2026749/9 - 35392	AUDI	A4, A5 y Q5 - 2011	Consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante - 2,0 l TFSI (EA888) con AVS longitudinal.	**El consumo de aceite del motor medido supera los 0,5 litros a los 1000 km y, por tanto, está por encima de las especificaciones del fabricante.** La TPI 2024604 ya se ha aplicado. La medición del consumo de aceite del motor mediante las funciones guiadas en el equipo de diagnosis VAS ha confirmado el consumo de aceite.	Reparación recomendada: 1. Asegurarse de que se ha aplicado la TPI 2024604. 2. Efectuar la medición de consumo de aceite según las especificaciones con el equipo de diagnosis VAS (funciones guiadas). Nota: Si la medida para el cálculo del consumo de aceite ya se ha realizado, solo será necesario volver a medir el consumo. 3. Si la medición del consumo confirma el consumo de aceite del motor, instalar los paquetes de reparación que se detallan a continuación. Utilizar los grupos con el número de pieza original: 06H.107.065.CM Pistones con segmentos (el kit contiene 1 unidad) 06H.198.401 Juego de bielas (el kit contiene 4 unidades) 4. Si el software de la unidad de control del motor de la medida "Aumentar la depresión" (véase TPI 2024604) no está disponible: **Sustituir los pistones con segmentos y bielas tal y como se indica en el punto -3-.**

[5] Obrante a folios 3 al 7.
[6] Obrantes a folios 36 a 44.

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

2024604/27 - 35392	AUDI	A5 Cabrio, Q5 - 2011	Consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante - 2,0 l TFSI (EA888) con AVS longitudinal	**Consumo excesivo de aceite del motor.**	Reparación recomendada: Antes de instalar el paquete de medidas que figura a continuación, comprobar si está disponible el software imprescindible para la unidad de control del motor. Si el software no está disponible, no instalar el paquete de medidas para el aumento de la depresión descrito en esta TPI. En este caso proceder conforme a la TPI 2026749.
2026711/7 - 35393	AUDI	A4 - 2012	1,8 l TFSI EA 888 Consumo de aceite por encima de las especificaciones del fabricante	**Consumo de aceite del motor por encima de las especificaciones del fabricante.**	Recomendación de reparación. Si la medición del consumo confirma el consumo de aceite del motor, instalar los paquetes de reparación que se detallan a continuación. ¡Atención! No se podrá liquidar la garantía el cálculo del consumo de aceite realizado mediante la correspondiente medición del consumo si dicho consumo se encuentra dentro de los límites de tolerancia especificados por el fabricante. Utilizar los grupos con el número de pieza original: **06H.107.065.CP Pistones con segmentos (el kit contiene 1 unidad) 06J.198.401.H Juego de bielas (el kit contiene 4 unidades).**

DÉCIMO: Que de la citada información se estableció que la referida falla –posible consumo excesivo de aceite– requería la sustitución de los cuatro pistones y las cuatro bielas en los motores de la familia EA888 afectados, así:

Indicaciones para liquidar la garantía del cambio de pistones y bielas según instrucciones del fabricante a su red de distribución.

Exposición del cliente / comprobación del taller

Consumo de aceite del motor por encima de las especificaciones del fabricante.

Antecedentes técnicos

En caso de tolerancias desfavorables en determinados componentes del motor, y condicionado también por un perfil de conducción concreto, el consumo de aceite puede aumentar.

Implementación en la serie

A partir de la semana 44/2011

Medida

Recomendación de reparación

Si la medición del consumo confirma el consumo de aceite del motor, instalar los paquetes de reparación que se detallan a continuación.

¡Atención!

No se podrá liquidar en garantía el cálculo del consumo de aceite realizado mediante la correspondiente medición del consumo si dicho consumo se encuentra dentro de los límites de tolerancia especificados por el fabricante.

Utilizar los grupos con el número de pieza original:

06H.107.065.CP Pistones con segmentos (el kit contiene 1 unidad)

06J.198.401.H Juego de bielas (el kit contiene 4 unidades)

¡Atención!

Para evitar largos periodos de tiempo con el vehículo parado, asegurarse con el Manual de Reparaciones de las piezas que se deben pedir adicionalmente por adelantado.

DÉCIMO PRIMERO: Que los pistones y bielas que serían objeto de reemplazo según lo trazado por

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

los boletines de servicio referenciados, se identifican con los siguientes números de pieza: **003-0107-000059** y **003-0107-000071**, correspondientes a pistones de los motores 2.0 litros y 1.8 litros de cilindraje respectivamente y **003-0105-000263** y **003-0105-000287** correspondientes al juego de cuatro bielas utilizadas en motores de 2.0 litros y 1.8 litros de cilindraje respectivamente[7].

DÉCIMO SEGUNDO: Que teniendo en cuenta lo anterior, se recopiló información relacionada con la cantidad de bielas y pistones pertenecientes a motores 2.0 TFSI de la familia EA888 que fueron reemplazados, trasladados o vendidos por COLWAGEN S.A. entre el primero de enero del 2012 y el diez de noviembre de 2015, encontrando que dicha sociedad reemplazó, vendió o trasladó a otra sucursal un total de ciento treinta y siete (137) juegos de bielas identificados con número de producto **003-0105-000263** y quinientos sesenta y dos (562) pistones identificados con número de producto **003-0107-000059**, pertenecientes a motores 2.0 TFSI de la familia EA888[8].

DÉCIMO TERCERO: Que además se recopiló información relacionada con la cantidad de bielas y pistones pertenecientes a motores 1.8 TFSI de la familia EA888 que fueron reemplazados, trasladados o vendidos por COLWAGEN S.A. entre el primero de enero del 2012 y el diez de noviembre de 2015, encontrando que dicha sociedad reemplazó, vendió o trasladó a otra sucursal un total de sesenta (60) juegos de bielas con número de producto **003-0105-000287** y doscientos cuarenta (240) pistones con número de producto **003-0107-000071**, pertenecientes a motores 1.8 TFSI de la familia EA888[9].

DÉCIMO CUARTO: Que a continuación se expone el número total de bielas y pistones reemplazados entre el año 2012 y el 10 de noviembre de 2015, el cual se obtuvo de la recopilación probatoria realizada en las instalaciones de COLWAGEN S.A., por cada una de las referencias de los mismos:

Relación de salida de bielas y pistones – 2012-2015[10]						
[illegible]	Referencia de la pieza	2012	2013	2014	2015	[illegible]
Juego de Bielas - 2.0 TFSI (EA888)	003-0105-000263	20	35	50	32	**137**
Juego de Bielas - 1.8 TFSI (EA888)	003-0105-000287	2	4	27	27	**60**
Pistón motor - 2.0 TFSI (EA888)	003-0107-000059	84	146	204	128	**562**
Pistón motor - 1.8 TFSI (EA888)	003-0107-000071	12	20	100	108	**240**

DÉCIMO QUINTO: Que a su vez esta Superintendencia le solicitó a la sociedad COLWAGEN S.A. allegar la información relacionada con el número de unidades vendidas de vehículos AUDI de las líneas A4, A5 y Q5 vendidos entre el 1º de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2012, equipados con motores TFSI (EA888) discriminados por modelo, cilindraje y tipo de motor, así como el número total de cambios de bielas y pistones del motor, que han sido realizados entre el 1º de enero del año 2010 a la fecha de la mencionada visita, en motores TFSI (EA888) en sus talleres oficiales.

DÉCIMO SEXTO: Que el anterior requerimiento fue respondido por la sociedad COLWAGEN S.A., relacionando los siguientes datos:

---

[7] Información recaudada en la visita de inspección, obtenida del software SIIGO utilizado por COLWAGEN S.A., contenida en un archivo digital en formato *Excel*, que además registra la entrada, traslado, salida a taller y salida por mostrador de las piezas o partes de vehículos.

[8] CD obrante a folio 45

[9] Ibídem – CD obrante a folio 45

[10] Durante la visita de inspección se encontró que la información de reemplazo, venta o traslado de pistones y bielas con número de producto 003-0107-000059, 003-0107-000071, 003-0105-000263 y 003-0105-000287, está disponible desde el primero de enero del año 2012, es decir, no se encuentra referencia a dichos números de pieza para años anteriores.

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

Número de unidades vendidas	
Línea	Número de unidades vendidas
A4	974
A5	165
Q5	496

DÉCIMO SEPTIMO: Que en el curso de la presente actuación administrativa se presentó un cambio en la representación de los vehículos marca AUDI en Colombia, ya que la sociedad VAS COLOMBIA S.A. identificada con NIT. 900.216.859-2 fungió como representante desde el 1º de marzo de 2011 hasta el 30 de junio de 2015, y dicha calidad posteriormente fue asumida por la sociedad PORSCHE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT. 900.466.209-7 desde el 1° de julio de 2015 a la fecha.

DÉCIMO OCTAVO: Que a las sociedades VAS COLOMBIA S.A. y PORSCHE COLOMBIA S.A.S., en su condición de representantes de la marca AUDI en Colombia, se les requirió información para que fueran precisados los datos referentes al número total de cambios de bielas y pistones realizados en motores EA888, así como el número de unidades vendidas, lo cual se ilustra de la siguiente forma:

Ventas de unidades efectuadas por VAS COLOMBIA S.A. y PORSCHE COLOMBIA S.A.S en los períodos que detentaron la representación de la marca AUDI en Colombia:

2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 → FECHA

VENTAS

IMPORTADOR DE LA MARCA AUDI EN COLOMBIA: VAS COLOMBIA S.A.

01 de marzo de 2011 — 03 de julio de 2015

Vehículos vnedidos en Colombia entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2013, equipados con motores EA888.

Vehículo	Año-Modelo	Cantidad
Audi A4	2008	1
Audi A4	2009	27
Audi A4	2010	270
Audi A4	2011	500
Audi A4	2012	400
Audi A4	2013	394
Audi A4	2014	203

Vehículo	Año-Modelo	Cantidad
Audi A5	2009	1
Audi A5	2010	28
Audi A5	2011	93
Audi A5	2012	47
Audi A5	2013	89
Audi A5	2014	56

Audi Q5	2010	107
Audi Q5	2011	184
Audi Q5	2012	258
Audi Q5	2013	285
Audi Q5	2014	178

IMPORTADOR DE LA MARCA AUDI EN COLOMBIA: PORSCHE COLOMBIA S.A.S.

Vehículos vendidos en Colombia entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2013, equipados con motores EA888.

"(...) PORSCHE COLOMBIA S.A.S. no tiene el registro de los vehículos Audi A1, A3, A4, A5 y Q5 vendidos en Colombia entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2013 equipados con motores TFSI (EA888) con cilindraje de 1.8 y 2.0 litros, toda vez que en ese lapso PORSCHE COLOMBIA S.A.S. no era el importador de las marcas y no contamos con los archivos de los concesionarios ni del anterior importador".
Rad. 16-267233-13 folio 1

Cambios de pistones y bielas efectuadas por VAS COLOMBIA S.A. y PORSCHE COLOMBIA S.A.S en los períodos que detentaron la representación de la marca AUDI en Colombia:

2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 → FECHA

CAMBIOS PISTONES Y BIELAS

IMPORTADOR DE LA MARCA AUDI EN COLOMBIA: VAS COLOMBIA S.A.

01 de marzo de 2011 — 03 de julio de 2015

Cambios de bielas y pistones realizados entre el 1 de marzo de 2011 y el 03 de marzo de 2015 en motores EA888 con cilindrajes de 1.8 y 2.0 litros.

Vehículo	Año-Modelo	Cantidad
Audi A4	2009	5
Audi A4	2010	31
Audi A4	2011	41
Audi A4	2012	0
Audi A4	2013	1
Audi A5	2010	5
Audi A5	2011	14
Audi Q5	2010	30
Audi Q5	2011	114

IMPORTADOR DE LA MARCA AUDI EN COLOMBIA: PORSCHE COLOMBIA S.A.S.

Cambios de bielas y pistones realizados entre el 1 de julio de 2015 y el 21 de abril de 2016 en motores EA888 con cilindrajes de 1.8 y 2.0 litros.

Cambio bielas y pistones fls 1532-1537		
Vehículo	Año-Modelo	Cantidad
Audi A4	2009	0
Audi A4	2010	5
Audi A4	2011	17
Audi A4	2012	6
Audi A4	2013	1
Audi A5	2011	1
Audi Q5	2010	6
Audi Q5	2011	8
Audi Q5	2012	3
Audi Q5	2013	1

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

DÉCIMO NOVENO: Que de la anterior información se destaca que, el número de unidades afectadas en los vehículos marca AUDI de las siguientes líneas: (i) A4, modelos 2009, 2010 y 2011, (ii) A5, modelos 2010 y 2011 y, (iii) Q5 modelos 2010 y 2011, superan el cuatro por ciento (4%) de reclamaciones por parte de los consumidores, razón por la cual le son aplicables las directrices trazadas en los literales a), b) y d) del numeral 1.2.2.3.3 referente a *"Mecanismos de Seguridad"* del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual extiende los efectos aplicables a las campañas de seguridad a esta hipótesis sin consideración al compromiso o riesgo de vulneración contra la salud, la vida, la integridad o la seguridad de los consumidores.

Porcentaje de Vehículos con Cambio de Bielas y Pistones:

Líneas de Vehículos con motor EA888	Modelo	Número de vehículos afectados y reportados por VAS COLOMBIA S.A.	Número de vehículos afectados y reportados por PORSCHE COLOMBIA SAS	Total vehículos afectados (VAS + PORSCHE)	Ventas 2008 - 2013 reportadas por VAS COLOMBIA S.A.	Ventas reportadas por PORSCHE COLOMBIA SAS	Porcentaje de Unidades Afectadas
AUDI A4	2009	5	0	5	27	0	**18,52 %**
AUDI A4	2010	31	5	36	270	0	**13,33 %**
AUDI A4	2011	41	17	58	500	0	**11,60 %**
AUDI A5	2010	5	0	5	28	0	**17,86 %**
AUDI A5	2011	14	1	15	93	0	**16,13 %**
AUDI Q5	2010	30	6	36	107	0	**33,64 %**
AUDI Q5	2011	114	8	122	184	0	**66,30 %**

VIGÉSIMO: Que por lo anterior, resulta necesario poner de presente que si bien el defecto en los motores de la familia EA888 de los vehículos marca AUDI referenciados no atenta, en principio, contra la seguridad de los consumidores, se debe iniciar una campaña de seguridad por dicho concepto, lo cual conlleva la observancia de las siguientes directrices trazadas por la Circular Única de esta Entidad:

"a) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor de vehículos deberán diligenciar y remitir vía electrónica en formato Excel, al correo automotor@sic.gov.co, según corresponda, los formatos 3ID-V, ó 3ID-VCRC, 3DIV-C y 3CRO-C los cuales conforman el formato "Remisión Campaña de Seguridad Vehículos", contenido en el Anexo No. 1.6 de la presente Circular.

El formato 'Remisión Campaña de Seguridad Vehículos' tiene por objeto fijar el mínimo de información que debe contener el reporte de la Campaña de Seguridad, en el cual se debe especificar la falla, línea y modelo del vehículo involucrado, número de unidades en circulación, cronograma de aplicación, entre otros.

b) Los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes de productor deberán disponer de un procedimiento institucional debidamente documentado que garantice que la información reportada por éstos al correo electrónico de la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del 'Responsable institucional', cuenta con la aprobación del representante legal o está firmada electrónicamente por éste (...)

d) La información reportada al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología se deberá publicar en el sitio web del productor o fabricante, ensamblador, importador y representante de productor respectivo, del sector automotor, al momento en que se inicie la campaña".

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

En este punto es necesario precisar que el marco normativo referente a la protección del consumidor no se circunscribe única y exclusivamente a las normas establecidas en la Ley 1480 de 2011. Ciertamente, la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio materializa y prevé de forma exhaustiva los postulados previstos de forma general en el Estatuto del Consumidor.

Sobre el particular la jurisprudencia del Consejo de Estado[11] ha sostenido que la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio al constituir un conjunto de directrices de carácter general que han sido proferidas en ejercicio de las facultades legales de esta Entidad, se encuentra amparada por la presunción de legalidad y por lo tanto es de obligatorio cumplimiento, situación que guarda plena relación con lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo tanto, en desarrollo del principio y correlativo derecho a que los consumidores reciban productos de calidad y teniendo en cuenta que respecto del sector automotor la Circular Única dispuso unos parámetros especiales para el desarrollo de las facultades de inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia, el numeral 1.2.2.3.3, referente a los *"Mecanismos de Seguridad"*, impuso a los productores o fabricantes, ensambladores, importadores y representantes del productor la obligación de reportar de forma inmediata los defectos o fallas en un sistema o sub ensamble, en una parte o pieza de un vehículo que pueda atentar contra la salud, la integridad o la seguridad de los consumidores, así como otorgar dicho tratamiento cuando por lo menos el cuatro por ciento (4%) de los vehículos de la misma serie y modelo en circulación sea objeto de reclamación por parte de los consumidores, siendo en todas las hipótesis necesario adoptar un plan de acción para la implementación y desarrollo de la campaña de seguridad y su correlativo seguimiento, cuyo avance debe ser informado dentro de los primeros ocho (8) días de cada trimestre a esta Superintendencia o en el momento que ello sea requerido.

Sumado a lo anterior, es preciso señalar que la observancia de esta obligación le corresponde al representante de la marca en el mercado colombiano, quien dará las respectivas instrucciones a los miembros de su red autorizada, quienes a su vez deben efectuar de forma gratuita los reemplazos y/o reparaciones a los que haya lugar, siendo oportuno destacar que estas obligaciones no se asemejan a las garantías y tampoco pueden comprenderse en el ámbito del servicio posventa, ya que por la magnitud de los bienes jurídicos involucrados y el porcentaje del parque automotor que ha resultado afectado y respecto del cual se han presentado reclamaciones, son independientes, autónomas, exigibles en cualquier tiempo y requieren un mayor compromiso por parte del responsable de la marca en el país, quien debe emprender todas las acciones necesarias y contundentes para convocar a los consumidores que se encuentran en posesión de los vehículos, los cuales pueden o no corresponder con el consumidor al cual le fue vendido el automotor, siendo ello un aspecto trascendental al involucrar los derechos a recibir productos de calidad y a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que circulan en el mercado, conminando así a la adopción de estrategias eficaces de divulgación que permitan identificar y/o convocar a todos los consumidores en posesión de las unidades afectadas para realizar su correspondiente reparación y de esta manera evitar la circulación de vehículos que presentan un mismo defecto y que requieren la ejecución de los protocolos de atención establecidos por la casa matriz o fabricante a través de los boletines técnicos de servicio.

---

[11] **Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Primera. Sentencia del 26 de septiembre de 2013. Expediente No. 25000-23-24-000-2007-00489-01:** *"La Circular Única de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO-SIC fue expedida por esa Autoridad en ejercicio de sus facultades legales, se trata de una compilación de todas las reglamentaciones e instrucciones generales de esa entidad que se encuentran vigentes, desarrolladas dentro del bloque de constitucionalidad y legalidad que rige al Estado Social de Derecho Colombiano, y que es el desarrollo de las normas constitucionales y legales que regulan materias como los derechos del consumidor y el Régimen de Protección del mismo. Es así que, de un análisis de los fundamentos en que se soporta la alegada excepción de ilegalidad, la Sala encuentra que contrario a lo afirmado por la parte actora, la Circular Única, en su Título II sobre Protección al Consumidor desarrolla las disposiciones legales contenidas en el Régimen de Protección al Consumidor, impartiendo instrucciones precisas acerca de cada uno de los ítems que pueden presentarse en esa actividad, partiendo, por supuesto, del hecho de que el consumidor tiene una condición especial dentro del mercado debido a su estatus de destinatario de los bienes y servicios, y por ende, de los mecanismos e instrumentos que se utilicen para promocionarlos y venderlos. En esos términos, y según los argumentos alegados en la alegada excepción de ilegalidad, esta Sala encuentra que la misma no prospera, en la medida en que la Circular Única emitida por la entidad demandada, está amparada por la presunción de legalidad".* (Subraya fuera del texto original).

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

Bajo las anteriores consideraciones, el cumplimiento de la instrucción impartida en el numeral 1.2.2.3.3 de la Circular Única de esta Superintendencia, conmina a sus destinatarios a identificar las unidades afectadas, para lo cual resulta imprescindible convocar a los consumidores en posesión de los vehículos que deben ingresar a las redes autorizadas de servicio para la reparación o corrección de una falla o defecto que compromete más del cuatro por ciento (4%) de los vehículos vendidos. Tal y como ocurre en el presente asunto.

En este orden de ideas, se vislumbra la doble incidencia que reviste el deber de información que recae en los destinatarios de la Circular Única, el cual no se agota con la información de la campaña de seguridad a esta Superintendencia, sino que implica además el deber de informar a los consumidores la presencia de la falla o defecto para que concomitante a ello se informe a esta Autoridad dentro de los primeros ocho (8) días de cada trimestre el avance de la campaña implementada y sus correspondientes porcentajes de cumplimiento.

Por lo tanto, es necesario que el representante de la marca de los vehículos afectados, bien sea por un defecto que tenga el potencial de comprometer la vida, salud, integridad y seguridad de los consumidores, o por superar el cuatro por ciento (4%) de reclamaciones por vehículos de una misma serie y modelo, emprenda estrategias eficaces de divulgación acordes con el volumen de vehículos afectados, a través de medios masivos de comunicación físicos, visuales, auditivos y virtuales; observando para ello los parámetros que debe cumplir la información, es decir que sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre: (i) la serie y modelos comprometidos, (ii) la fecha de inicio de la campaña, (iii) la(s) pieza(s) del vehículo involucrada(s), (iv) la operación técnica que se realizará para dar solución al defecto, (v) la gratuidad del servicio y, (vi) los canales disponibles para atender las inquietudes que sobre el particular presenten los consumidores, tanto del representante de la marca como de los puntos de red autorizados.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en desarrollo de las citadas facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio y en cumplimiento del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores, resulta necesario señalar que respecto a posibles infracciones relacionadas con la calidad de los productos presentes en el mercado colombiano y las directrices impartidas por la Circular Única de la Entidad en materia de automotores, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 estableció la posibilidad de impartir órdenes administrativas para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas relativas a su protección.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que esta Superintendencia teniendo presente que el interés general constituye el cauce o directriz general del Estado Social de Derecho, el cual para el presente caso constituye el derecho de los consumidores a recibir información consecuente y coherente que le permita conocer que su vehículo puede presentar un defecto y teniendo en cuenta el número de reclamaciones de las que se tiene conocimiento, situación que conmina a que el representante de la marca asuma el tratamiento de una campaña de seguridad, se expide la presente medida administrativa obedeciendo a un fin legítimo de carácter general.

En este sentido, esta Dirección **ORDENA** a la sociedad **PORSCHE COLOMBIA S.A.S.**, lo siguiente:

1. INICIAR la campaña de seguridad respecto de los vehículos marca AUDI de las líneas: (i) A4 modelos 2009, 2010 y 2011, (ii) A5 modelos 2010 y 2011 y, (iii) Q5 modelos 2010 y 2011, equipados con motores TFSI de la familia EA888, toda vez que las reclamaciones que se conocen de los consumidores por dicho concepto superan el cuatro por ciento (4%) de los vehículos de los modelos y series descritas en este acto administrativo.

Para tal efecto, la sociedad **PORSCHE COLOMBIA S.A.S.** deberá acreditar el inicio de la campaña de seguridad ante esta Superintendencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, cumpliendo para ello con los parámetros establecidos en los literales a), b) y d) del numeral 1.2.2.3.3 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de esta Entidad, siendo oportuno destacar que el literal f) del mencionado numeral, impone la

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

obligación de lograr una cobertura mínima del ochenta por ciento (80%) de las unidades afectadas en el primer año de ejecución de las campañas de seguridad.

2. INFORMAR a los consumidores la existencia de la campaña de seguridad respecto del posible defecto relacionado con el consumo de aceite en vehículos de la marca AUDI de las líneas: (i) A4 modelos 2009, 2010 y 2011, (ii) A5 modelos 2010 y 2011 y, (iii) Q5 modelos 2010 y 2011, empleando para ello estrategias masivas de comunicación tales como: publicación en diarios de amplia circulación nacional por medio de anuncios en las secciones de vehículos, publicaciones especializadas en automóviles, cuñas radiales durante los horarios de mayor sintonía, página de inicio del sitio web del representante de la marca y de los concesionarios, así como las redes sociales de la marca AUDI en Colombia, siendo oportuno destacar que la información que se especificará a continuación debe ser fácilmente accesible al consumidor:

a. La serie y modelo de los vehículos objeto de la campaña de seguridad.
b. La fecha de inicio de la campaña de seguridad, es decir el momento a partir del cual los consumidores de las unidades afectadas pueden acudir a la red de servicio autorizada para obtener la reparación de su vehículo.
c. La(s) pieza(s) del vehículo involucrada(s).
d. Las operaciones técnicas a realizar para dar solución al defecto.
e. El procedimiento de intervención que se realizará para dar solución al defecto.
f. La gratuidad del servicio.
g. Los canales de atención disponibles para atender las inquietudes que sobre el particular presenten los consumidores, tanto del representante de la marca como de los puntos de red autorizados.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR a la sociedad **PORSCHE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 900.466.209-7**, lo siguiente:

1. INICIAR la campaña de seguridad respecto de los vehículos marca AUDI de las líneas: (i) A4 modelos 2009, 2010 y 2011, (ii) A5 modelos 2010 y 2011 y, (iii) Q5 modelos 2010 y 2011, equipados con motores TFSI de la familia EA888, por las razones descritas en este acto administrativo.

Para tal efecto, la sociedad **PORSCHE COLOMBIA S.A.S.** deberá acreditar el inicio de la campaña de seguridad ante esta Superintendencia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación del presente acto administrativo, cumpliendo para ello con los parámetros establecidos para el efecto por los literales a), b) y d) del numeral 1.2.2.3.3 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de esta Entidad, siendo oportuno destacar que el literal f) del mencionado numeral, impone la obligación de lograr una cobertura mínima del ochenta por ciento (80%) de las unidades afectadas en el primer año de ejecución de las campañas de seguridad.

2. INFORMAR a los consumidores la existencia de la campaña de seguridad respecto del posible defecto relacionado con el consumo de aceite en vehículos de la marca AUDI de las líneas: (i) A4., modelos 2009, 2010 y 2011, (ii) A5., modelos 2010 y 2011 y, (iii) Q5., modelos 2010 y 2011, empleando para ello estrategias masivas de comunicación tales como: diarios de amplia circulación nacional por medio de anuncios en las secciones de vehículos, publicaciones especializadas en automóviles, cuñas radiales durante los horarios de mayor sintonía, página de inicio del sitio web del representante de marca y de los concesionarios, así como las redes sociales de la marca AUDI en Colombia, siendo oportuno destacar que la información que se especificará a continuación debe ser fácilmente accesible al consumidor:

a. La serie y modelo de los vehículos objeto de la campaña de seguridad.

"Por la cual se ordena iniciar una campaña de seguridad de vehículos y su divulgación a los consumidores a través de medios masivos de comunicación".

b. La fecha de inicio de la campaña de seguridad, es decir el momento a partir del cual los consumidores de las unidades afectadas pueden acudir a la red de servicio autorizada para obtener la reparación de su vehículo.
c. La(s) pieza(s) del vehículo involucrada(s).
d. Las operaciones técnicas a realizar para dar solución al defecto.
e. El procedimiento de intervención que se realizará para dar solución al defecto.
f. La gratuidad del servicio.
g. Los canales de atención disponibles para atender las inquietudes que sobre el particular presenten los consumidores, tanto del representante de la marca como de los puntos de red autorizados.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICAR el contenido de la presente ORDEN impartida en el artículo **PRIMERO** de la presente resolución a la sociedad **PORSCHE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 900.466.209-7**, de acuerdo a lo establecido por el artículo 66 de la Ley 1437 de 2011, entregando copia de la misma, y advirtiéndole que en su contra no procede ningún recurso.

ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución al fabricante **AUDI AG** en su casa matriz ubicada en la ciudad de Ingolstadt en Alemania, entregando copia de la misma y advirtiéndole que en su contra no procede ningún recurso.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D.C.,

21 MAR 2017

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor

MARÍA JOSÉ LAMUS BECERRA.

NOTIFICACIÓN:

Sociedad:	PORSCHE COLOMBIA S.A.S
Identificación:	Nit: 900.466.209-7.
Representante legal:	Viktoria Kauffmann.
Identificación:	00000000080411366.
Dirección:	Carrera 7 No. 156-78. Pisos 4 y 5.
Ciudad:	Bogotá D.C.
Correo electrónico:	lorena.barragan@porsche-colombia.co

COMUNICACIÓN:

Fabricante:	AUDI AG.
Director Ejecutivo:	Rupert Stadler.
Dirección:	Auto-Union-Straße 1
Código Postal:	85045.
Ciudad:	Ingolstadt
País:	Alemania.
Correo electrónico:	service@audi.de

Proyectó: GIOC/APG/EGRC.
Revisó/Aprobó: MJLB.