

# SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Sea más competitivo

## LEY 1480 DE 2011

### ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

Para proteger, promover  
y garantizar la  
efectividad y el libre  
ejercicio de los derechos  
de los consumidores



**Industria y Comercio**  
SUPERINTENDENCIA

[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)



# LEY 1480 DE 2011

**El Congreso de la República**

Por medio de la cual se expide el

**Estatuto del Consumidor**

y se dictan otras disposiciones.

**DECRETA:**



## TÍTULO I.

### **CAPÍTULO I.**

#### **ARTÍCULO 1º. PRINCIPIOS GENERALES.**

Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.

4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

## **CAPÍTULO II. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, CARÁCTER DE LAS NORMAS Y DEFINICIONES.**

### **ARTÍCULO 2º. OBJETO.**

- Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.
- Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.
- Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.

### **ARTÍCULO 3º. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

#### **1. Derechos:**

##### **1.1. Derecho a recibir productos de calidad:**

Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

##### **1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad:**

Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.



### 1.3. Derecho a recibir información:

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.

### 1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

### 1.5. Derecho a la reclamación:

Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

### 1.6. Protección contractual:

Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

### 1.7. Derecho de elección:

Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

### 1.8. Derecho a la participación:

Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

### 1.9. Derecho de representación:

Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

### 1.10. Derecho a informar:

Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

### 1.11. Derecho a la educación:

Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

### 1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

## 2. Deberes:

- 2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.
- 2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.
- 2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

### **ARTÍCULO 4º.** **CARÁCTER DE LAS NORMAS.**

Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de



conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y



para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.

*[Anotación fuera de texto: En los artículos 4° y 58 se dice que el procedimiento a seguir será el proceso verbal sumario, lo que fue derogado tácitamente por el Código General del Procedimiento que estableció que sería el mismo proceso que se adelanta ante los Jueces de la República, lo que implica que será un proceso verbal en menor y mayor cuantía, y sólo será verbal sumario en mínima cuantía.]*

## **ARTÍCULO 5°. DEFINICIONES.**

Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

### **1. Calidad:**

Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

### **2. Cláusula de prórroga automática.**

Es la estipulación contractual que se pacta en los contratos de suministro en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

### **3. Consumidor o usuario:**

Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

### **4. Contrato de adhesión:**

Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor



o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

### 5. Garantía:

Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

### 6. Idoneidad o eficiencia:

Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

### 7. 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.

### 8. Producto:

Todo bien o servicio.

### 9. Productor:

Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

### 10. Promociones y ofertas:

Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también

por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

### 11. Proveedor o expendedor:

Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

### 12. Publicidad:

Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

### 13. Publicidad engañosa:

Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

### 14. Seguridad:

Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos

de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

### 15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales:

Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

### 16. Ventas a distancia:

Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

### 17. Producto defectuoso:

Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

► **PARÁGRAFO.** El Gobierno reglamentará la materia.



## TÍTULO II.

### DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD.

#### **ARTÍCULO 6°. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS.**

Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

▶ **PARÁGRAFO.** Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos.



## TÍTULO III.

# GARANTÍAS

### CAPÍTULO I. DE LAS GARANTÍAS

#### ARTÍCULO 7º. GARANTÍA LEGAL.

Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

**PARÁGRAFO.** *La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.*

#### ARTÍCULO 8º. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL.

El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será

el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración. Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.



suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.

### **ARTÍCULO 9º. SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE LA GARANTÍA.**

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

### **ARTÍCULO 10. RESPONSABLES DE LA GARANTÍA LEGAL.**

Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.



## **ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.**

Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser

inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será



el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega

de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

▶ **PARÁGRAFO.** *El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley.*



## **ARTÍCULO 12. CONSTANCIAS DE RECIBO Y REPARACIÓN.**

Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

**PARÁGRAFO.** Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

## **ARTÍCULO 13. GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS.**

Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la

legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.

**PARÁGRAFO 1o.** A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

**PARÁGRAFO 2o.** Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.

## **ARTÍCULO 14. REQUISITOS DE LA GARANTÍA SUPLEMENTARIA.**

Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.



**ARTÍCULO 15.  
PRODUCTOS IMPERFECTOS, USADOS,  
REPARADOS, REMANUFACTURADOS,  
REPOTENCIALIZADOS O  
DESCONTINUADOS.**

Quando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.

▶ **PARÁGRAFO.** *Quando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.*

**ARTÍCULO 16. EXONERACIÓN  
DE RESPONSABILIDAD  
DE LA GARANTÍA.**

El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido



## **ARTÍCULO 17. OBLIGACIÓN ESPECIAL.**

Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto.

El Gobierno Nacional definirá los casos en que el productor o importador deberá, además de cumplir con el requisito anterior, mantener un establecimiento de comercio en el país.

Las entidades encargadas del control del reglamento técnico deberán organizar y mantener el registro de la información a la que se refiere este artículo.

del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

► *PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.*

► *PARÁGRAFO. La representación en el país se podrá probar, entre otras, con el certificado de existencia y representación legal vigente, donde conste el término de vigencia de la persona jurídica, o por contrato de representación firmado con una empresa legalmente constituida en el país.*

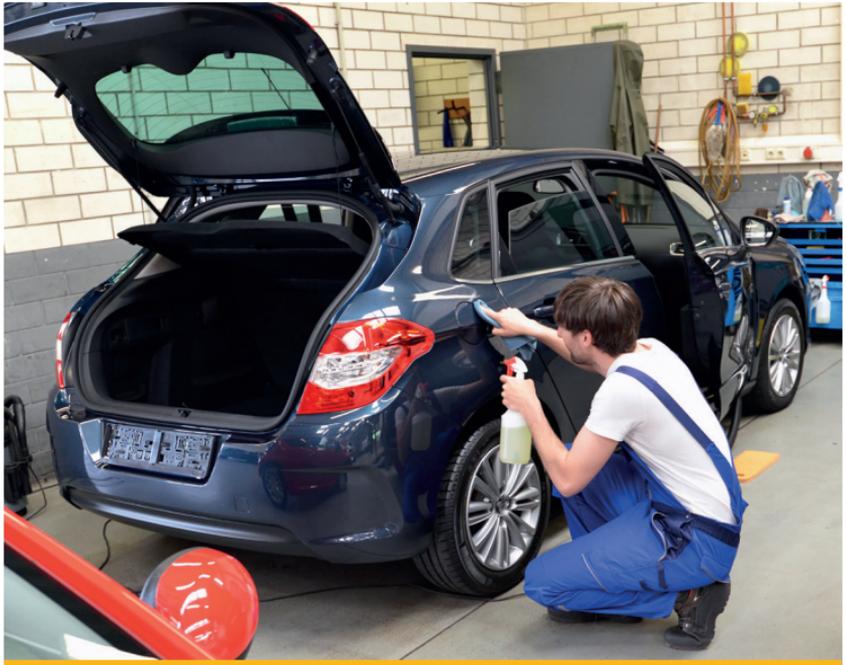
## **CAPÍTULO II. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN.**

### **ARTÍCULO 18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN.**

Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en

el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.



Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.
3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá

por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

**PARÁGRAFO.** *Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.*

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.



## TÍTULO IV.

# RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO.

### CAPÍTULO ÚNICO DE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO

#### ARTÍCULO ARTÍCULO 19. DEBER DE INFORMACIÓN.

Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.



▶ **PARÁGRAFO.** Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso que el obligado no cumpla con lo previsto en este artículo, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

#### ARTÍCULO ARTÍCULO 20 RESPONSABILIDAD POR DAÑO POR PRODUCTO DEFECTUOSO.

El productor y el expendedor serán solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos, sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto.

**Como daño, se entienden los siguientes:**

1. Muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso;
  2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso.
- Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.

**ARTÍCULO 21. DETERMINACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO.**

Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

▶ **PARÁGRAFO.** Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.



## **ARTÍCULO 22. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO.**

Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso las siguientes:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
3. Por hecho de un tercero.
4. Cuando no haya puesto el producto en circulación.
5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas

imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma.

6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la presente ley.

▶ **PARÁGRAFO.** *Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuirse.*

## TÍTULO V.

# DE LA INFORMACIÓN.

### CAPÍTULO ÚNICO DE LA INFORMACIÓN.

#### ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD.

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. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

► **PARÁGRAFO.** *Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso o volumen informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.*

Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique



el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.

**ARTÍCULO 24.**  
**CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN.**

La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable. Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán





contenerse en la información mínima.

2. Información que debe suministrar el proveedor.

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario.

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2. y 1.3. de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

► **PARÁGRAFO.** *El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.*

## **ARTÍCULO 25. CONDICIONES ESPECIALES.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, tratándose de productos que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.



### **ARTÍCULO 26. INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS.**

El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo

estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

► **PARÁGRAFO 1º.** *Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación en el Diario Oficial, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.*

▶ **PARÁGRAFO 2º.** La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.

### **ARTÍCULO 27. CONSTANCIA.**

El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares podrá hacer las veces de constancia.

Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

### **ARTÍCULO 28. DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006.



## TÍTULO VI. DE LA PUBLICIDAD.



### **CAPÍTULO ÚNICO DE LA PUBLICIDAD.**

#### **ARTÍCULO 229. FUERZA VINCULANTE.**

Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

#### **ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD.**

Está prohibida la publicidad engañosa.

El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio

de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

#### **ARTÍCULO 31. PUBLICIDAD DE PRODUCTOS NOCIVOS**

En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes

sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

► **PARÁGRAFO.** *Lo dispuesto en este artículo, no podrá ir en contravía de leyes específicas que prohíban la publicidad para productos que afectan la salud.*

### **ARTÍCULO 32. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

### **ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS.**

Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.



## TÍTULO VII.

# PROTECCIÓN CONTRACTUAL.

### CAPÍTULO I. PROTECCIÓN ESPECIAL.

#### ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE.

Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

#### ARTÍCULO 35. PRODUCTOS NO REQUERIDOS.

Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.

#### ARTÍCULO 36. PROHIBICIÓN DE VENTAS ATADAS.

Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la

presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.

### CAPÍTULO II. CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y CONTRATOS DE ADHESIÓN.

#### ARTÍCULO 37. CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.

Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.

### **ARTÍCULO 38.** **CLÁUSULAS PROHIBIDAS.**

---

En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

### **ARTÍCULO 39. CONSTANCIA DE LA OPERACIÓN Y ACEPTACIÓN.**

---

Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá



dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo.

#### **ARTÍCULO 40. APLICACIÓN.**

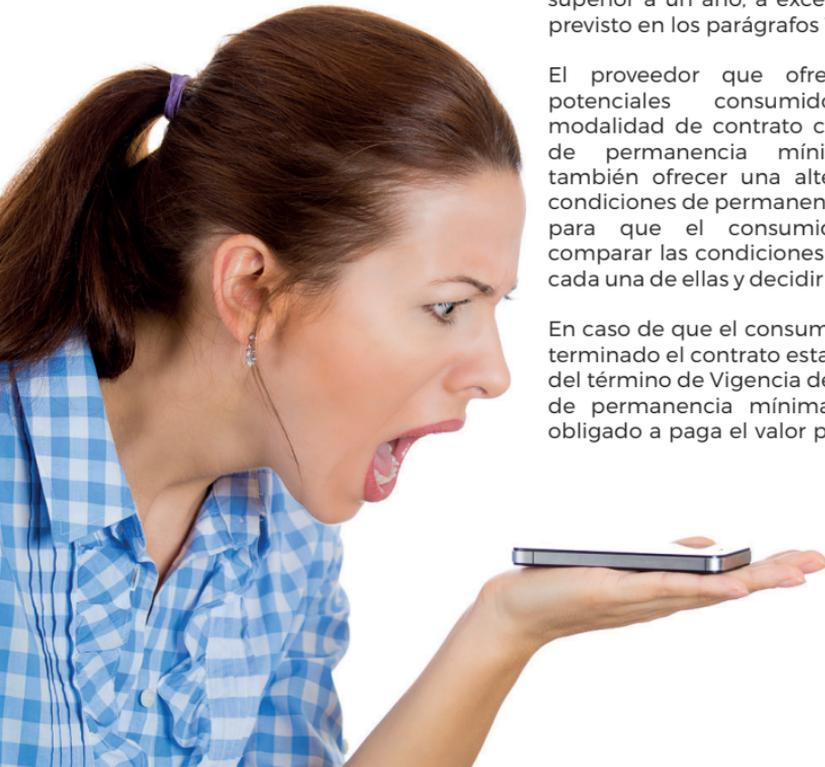
El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.

#### **ARTÍCULO 41. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.**

La cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo solo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en los parágrafos 1o y 2o.

El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de Vigencia de la cláusula de permanencia mínima solo está obligado a pagar el valor proporcional



del subsidio otorgado por los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.

En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo 1o del presente artículo.

▶ **PARÁGRAFO 1o.** Solo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.

▶ **PARÁGRAFO 2o.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir la forma en que se deberá presentar a los consumidores la información sobre las cláusulas mínimas de permanencia y las cláusulas de prórroga automática. También podrá fijar periodos de permanencia mínima diferentes a un año, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.

## CAPÍTULO III. CLÁUSULAS ABUSIVAS.

### ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN.

Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

### ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO.

Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden.
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor.
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones.
7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero.
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.
12. Numeral derogado por el artículo 118 de la Ley 1563 de 2012. Entra a regir a partir del 12 de octubre de 2012
13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.

#### **ARTÍCULO 44. EFECTOS DE LA NULIDAD O DE LA INEFICACIA.**

La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.

## CAPÍTULO IV. DE LAS OPERACIONES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.

### ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES.

En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales.
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas.

4. En caso de que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

▶ *PARÁGRAFO 1. Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.*

▶ *PARÁGRAFO 2. El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.*

**CAPÍTULO V.  
DE LAS VENTAS QUE  
UTILIZAN MÉTODOS  
NO TRADICIONALES  
O A DISTANCIA.**

**ARTÍCULO 46. DEBERES ESPECIALES  
DEL PRODUCTOR Y PROVEEDOR.**

El productor o proveedor que realice ventas a distancia deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.

3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.
4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto, el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

▶ **PARÁGRAFO.** *Dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de la presente ley, el Gobierno Nacional se encargará de reglamentar las ventas a distancia.*

**ARTÍCULO 47. RETRACTO.**

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá



pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

#### **ARTÍCULO 48.** **CONTRATOS ESPECIALES.**

En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

## CAPÍTULO VI. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

### ARTÍCULO 49.

<Artículo corregido por el artículo 4 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el literal b) del

artículo 2o de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.

### ARTÍCULO 50.

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:

- a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
- b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de



fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

**c)** Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

**d)** Publicar en el mismo medio y

en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de



efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

**e)** Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su

voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

**f)** Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean



propios o ajenos.

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

**g)** Disponer en el mismo medio en

que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

**h)** Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

▶ **PARÁGRAFO.** *El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.*

## ARTÍCULO 51. REVERSIÓN DEL PAGO.

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia

de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber



del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

▶ **PARÁGRAFO 1o.** *Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.*

▶ **PARÁGRAFO 2o.** *El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el Gobierno Nacional para el efecto.*

## **ARTÍCULO 52** **PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN COMERCIO ELECTRÓNICO.**

Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.



### **ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO.**

Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.

### **ARTÍCULO 54. MEDIDAS CAUTELARES.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.

## **CAPÍTULO VII. DE LA ESPECULACIÓN, EL ACAPARAMIENTO Y LA USURA.**

### **ARTÍCULO 55. ESPECULACIÓN, EL ACAPARAMIENTO Y LA USURA.**

Para los fines de la presente ley, se entenderá:

**a) Especulación.** Se considera especulación la venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los fijados por autoridad competente.

**b) Acaparamiento.** Se considera acaparamiento la sustracción del comercio de mercancías o su retención, cuando se realiza con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios.



**c) Usura.** Se considera usura recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.

La Superintendencia de Industria y Comercio conocerá administrativamente de los casos en que quien incurra en usura sea una persona natural o jurídica cuya vigilancia sobre la actividad crediticia no haya sido asignada a una autoridad administrativa en particular.

**PARÁGRAFO.** Cuando la infracción administrativa se cometa en situación de calamidad, infortunio o peligro común, la autoridad competente podrá tomar de forma inmediata todas las medidas necesarias para evitar que se siga cometiendo la conducta, mientras se adelanta la investigación correspondiente. Contra la decisión que adopte las medidas procederán los recursos de reposición y de apelación en efecto devolutivo. De comprobarse que la conducta se realizó aprovechando las circunstancias enunciadas en el presente párrafo, la sanción establecida en el artículo 61 podrá ser aumentada hasta en la mitad.



## TÍTULO VIII.

# ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD.

### CAPÍTULO I. ACCIONES JURISDICCIONALES.

#### ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES.

Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y

usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

▶ **PARÁGRAFO.** *La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.*

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.

## ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

### ARTÍCULO 57. ATRIBUCIÓN DE FACULTADES JURISDICCIONALES A LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez.

En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera

de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento, inversión de los recursos captados del público.

La Superintendencia Financiera de Colombia no podrá conocer de ningún asunto que por virtud de las disposiciones legales vigentes deba ser sometido al proceso de carácter ejecutivo. Tampoco podrán ser sometidas a su competencia acciones de carácter laboral.

Los asuntos a los que se refiere el presente artículo se tramitarán por el procedimiento al que se refiere el artículo 58 de la presente ley.



► **PARÁGRAFO.** *Con la finalidad de garantizar la imparcialidad y autonomía en el ejercicio de dichas competencias, la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción.*

## ARTÍCULO 58. PROCEDIMIENTO.

Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario<sup>1</sup>, con observancia de las siguientes reglas especiales:

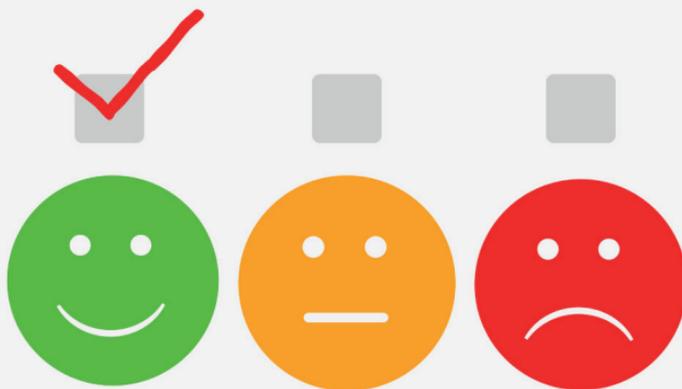
1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.
2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un funcionario de la entidad, utilizar medios técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez.
3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse

a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

4. No se requerirá actuar por intermedio de abogado.<sup>2</sup> Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.

*Anotación fuera de texto: En los artículos 4° y 58 se dice que el procedimiento a seguir será el proceso verbal sumario, lo que fue derogado tácitamente por el Código General del Procedimiento que estableció que sería el mismo proceso que se adelanta ante los Jueces de la República, lo que implica que será un proceso verbal en menor y mayor cuantía, y sólo será verbal sumario en mínima cuantía.*

1. Aparte subrayado derogado tácitamente por el inciso 1° del parágrafo 3° del artículo 390 del C.G.P. (...) "PARÁGRAFO 3° Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos (...)" 2° "Aparte subrayado derogado por el ítem a) del artículo 626 del C.G.P."



5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:

**a)** Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del

servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.

**b)** La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del

recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.

**c)** El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.

**d)** Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria

y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.

**e)** Literal derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012.

**f)** Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.

Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

**g)** Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia

de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.

6. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros. La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para

individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, antes de que opere la prescripción de la acción, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor.

7. Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia



del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal, o a las direcciones electrónicas reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, o a las que aparezcan en el registro mercantil o a las anunciadas en la publicidad del productor o proveedor.

8. Numeral derogado por el literal a) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012.
9. Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.
10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además

de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legajos mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.

11. En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá:

**a)** Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento.

**b)** Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.

La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.

► **PARÁGRAFO.** Para efectos de lo previsto en el presente artículo, la Superintendencia Financiera de Colombia tendrá competencia exclusiva respecto de los asuntos a los que se refiere el artículo 57 de esta ley.



## **CAPÍTULO II. OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.**

### **ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.
2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.
3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil.
4. Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley.
5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.
6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas

necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida.
8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta
9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.
10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria



- y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.
11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.
  12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.
  13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.
  14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.
  15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
  16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8o de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.
  17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.
  18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.
- En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

## **ARTÍCULO 60. PROCEDIMIENTO.**

Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

*PARÁGRAFO. Las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio de las facultades a las que se refiere este capítulo, podrán surtirse aplicando medios electrónicos o tecnologías de la información y la comunicación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.*

## **ARTÍCULO 61. 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, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos

mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado.
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

▶ **PARÁGRAFO 1o.** *Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios*

1. El daño causado a los consumidores
2. La persistencia en la conducta infractora;
3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.
6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.
7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para

ocultarla o encubrir sus efectos.

8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

▶ **PARÁGRAFO 2º.** *Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Título 1 de esta ley.*

▶ **PARÁGRAFO 3º.** *El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que impongan la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales de protección al consumidor, incluidas las impuestas por incumplimiento de reglamentos técnicos, servicios de telecomunicaciones, servicios postales, falta de registro o no renovación del registro en las Cámaras de Comercio y de protección de datos personales o hábeas data, tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará para fortalecer la red nacional de protección al consumidor a que hace referencia el artículo 75 de la presente ley, y los recursos serán recaudados y administrados por quien ejerza la secretaría técnica de la red.*

## **ARTÍCULO 62.** **FACULTADES DE LOS ALCALDES.**

Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.

Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es obligación de los alcaldes informar al Ministerio Público la iniciación de la respectiva actuación.

▶ **PARÁGRAFO.** *En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá de oficio iniciar o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el*

*conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.*

## **ARTÍCULO 63. CADUCIDAD RESPECTO DE LAS SANCIONES.**

Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.

## **ARTÍCULO 64.** **DESCONCENTRACIÓN Y APOYO.**

Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:

Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo:

Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

▶ **PARÁGRAFO.** *La Superintendencia de Industria y Comercio podrá apoyarse, a través de convenios, en los judicantes de que trata la Ley 1086 de 2006, para cumplir con los fines propuestos en la presente ley.*

**ARTÍCULO 65.**  
**ARCHIVO DE EXPEDIENTES.**

En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio archívense los expedientes correspondientes a cobros originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en

conocimiento a la Contraloría General de la Nación. El Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.

**ARTÍCULO 66.**  
**APODERADOS ESPECIALES.**

<Artículo INEXEQUIBLE>

**ARTÍCULO 67. CURADORES AD LÍTEM.**

Facúltese a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores ad litem en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.



## TÍTULO IX.

# ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA NACIONAL DE CALIDAD.

### CAPÍTULO I. METROLOGÍA

#### ARTÍCULO 68. UNIDADES LEGALES DE MEDIDA.

De conformidad con la normativa andina sobre la materia, las unidades legales de medida comprenden:

1. Las unidades del Sistema Internacional de Unidades (SI), adoptadas por la Conferencia General de Pesas y Medidas de la BIPM y recomendadas por la Organización Internacional de Metrología Legal, OIML.
2. Los múltiplos y submúltiplos del Sistema Internacional de Unidades (SI) y su notación, los cuales deben cumplir con las recomendaciones de la Convención del Metro y los Organismos Internacionales de Normalización.
3. Las unidades usadas para cantidades que no están cubiertas por el SI, establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, basadas preferentemente en normas técnicas internacionales.

4. Las unidades acostumbradas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### PARÁGRAFO.

*Mientras la Superintendencia de Industria y Comercio establece las unidades legales de medida a que hace referencia este artículo, se aplicarán las vigentes a la fecha de entrada en vigencia de esta ley.*

#### ARTÍCULO 69. UNIDADES ACOSTUMBRADAS DE MEDIDA.

Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas:

1. Por las necesidades del comercio internacional.
2. Para usos específicos tales como la navegación aérea o marítima, salud, o aplicaciones militares.
3. Por razones de investigación científica, o
4. Por razones de seguridad.

La posibilidad de mantener o usar las

unidades acostumbradas de medida deberá ser revisada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**ARTÍCULO 70.**  
**TASAS EN MATERIA METROLÓGICA.**

La Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad del orden nacional que haga sus veces, fijará las tasas para los servicios de metrología que preste, incluidas las calibraciones, las verificaciones iniciales y subsiguientes, los programas de capacitación y los servicios de asistencia técnica.

Las tasas se aplicarán a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad del orden nacional que haga sus veces; el valor de la tasa deberá ser sufragado de manera anticipada por quien solicite los servicios, con excepción de las entidades a las que aplica el Estatuto General de la Contratación Pública, caso en el cual, se sujetará a lo establecido en dicha normativa.

Las tasas establecidas buscarán la recuperación parcial o total de costos involucrados en la prestación de los servicios de metrología.

Para definir el costo básico (CB), se tendrán en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de los equipos de metrología implicados en el servicio respectivo, siguiendo las reglas técnicas que se enuncian a continuación:

Las tasas establecidas buscarán la recuperación parcial o total de costos involucrados en la prestación de los servicios de metrología.

**a)** Elaboración y normalización de flujogramas para los diferentes procesos con el fin de establecer y determinar las rutinas para cada servicio.

**b)** El costo está representado por los materiales, insumos, suministros, personal misional y los gastos que inciden directamente en el desarrollo de cada uno de los procesos establecidos en el literal a) del presente artículo. Este costo debe guardar relación directa con la cantidad de servicios prestados y las circunstancias de tiempo, modo, y lugar de la prestación del servicio para fijar costos para la prestación de servicios en la sede y fuera de ella (in situ). Se considerarán como mínimo en esta clase de gastos los siguientes:

**i.** Materiales usados en pruebas de laboratorio.

**ii.** Un porcentaje de los gastos de administración general, del costo del recurso humano de administración y el total de los gastos de mantenimiento de los equipos necesarios, para cada uno de los procesos y procedimientos definidos en el literal anterior.

**iii.** Se cuantificarán todos los insumos, materiales, suministros y gastos administrativos descritos en el literal anterior a precios de

mercado para cada uno de los procesos y procedimientos que se definen en el literal a).

**iv.** Se valorará el recurso humano utilizado directamente en la prestación del servicio, tomando como base los salarios definidos en la escala salarial de la SIC o quien haga sus veces como autoridad nacional en el desempeño de las funciones de metrología y así mismo se considerarán los contratos que se celebren para tal efecto.

**v.** Se cuantificará el valor de la depreciación de los equipos implicados en la prestación del servicio con base al tiempo dedicado específicamente al proceso definido por el literal a) del presente artículo.

El Valor de Comparación Internacional (VCI) será el valor del servicio en el exterior calculado para los servicios definidos en el inciso primero del presente artículo. Se considerarán los costos de fletes, embalajes y demás asociados al transporte para acceder en el exterior a un servicio que ofrezca igual o mejores condiciones técnicas, de conformidad con el estudio de mercado que elaborará cada (2) años para el efecto la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces. El Costo Básico (CB) será corregido según el valor de comparación internacional definido en el presente literal, de tal forma que no supere ni sea inferior en 10% al Valor de Comparación Internacional valorado en pesos colombianos.

Para definir los costos de desplazamiento (CD) para servicios in situ, se considerarán los gastos de viáticos y transporte de funcionarios específicos para la prestación del servicio, y los gastos de honorarios y servicios técnicos de peritos externos, fletes, embalajes y seguros de equipos utilizados, específicos para la prestación del servicio.

El valor de la tasa de metrología se expresará en términos de smmlv o smdlv, y será el resultado de la suma de los costos básicos (CB) y los costos de desplazamiento (CD).

▶ **PARÁGRAFO 1º:**  
*Para las autoridades de control metrológico nacional o territorial se aplicará el cero por ciento (0%) del CB, por el número de calibraciones comprendidas anualmente, el cual será definido y programado por cronograma por la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces, como autoridad nacional de metrología científica e industrial.*

▶ **PARÁGRAFO 2º:**  
*En el caso en que se requiera el desplazamiento del personal, equipos y suministros para ofrecer el servicio in situ a las entidades señaladas en el párrafo anterior, la autoridad de control metrológico nacional o territorial asumirá los costos de desplazamiento asociados (CD).*

▶ **PARÁGRAFO 3º.** En el evento en que las funciones de metrología a que hace referencia el inciso primero del presente artículo, se trasladen a otra entidad del gobierno nacional, dicha entidad aplicará las reglas anteriores.

### **ARTÍCULO 71. RESPONSABLES EN MATERIA DE METROLOGÍA LEGAL.**

Toda persona que use o mantenga un equipo patrón de medición sujeto a reglamento técnico o norma metrológica de carácter imperativo es responsable de realizar o permitir que se realicen los respectivos controles periódicos o aleatorios sobre los equipos que usa o mantiene, tal como lo disponga la norma. Los productores, expendedores o quienes arrienden o reparen equipos y patrones de medición deben cumplir con las normas de control inicial y realizar o permitir que se realicen los controles metrológicos antes indicados sobre sus equipos e instalaciones.

Se presume que los instrumentos o patrones de medición que están en los establecimientos de comercio se utilizan en las actividades comerciales que se desarrollan en dicho lugar. Igualmente se presume que los productos preempacados están listos para su comercialización y venta.

## **CAPÍTULO II. REGLAMENTOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.**

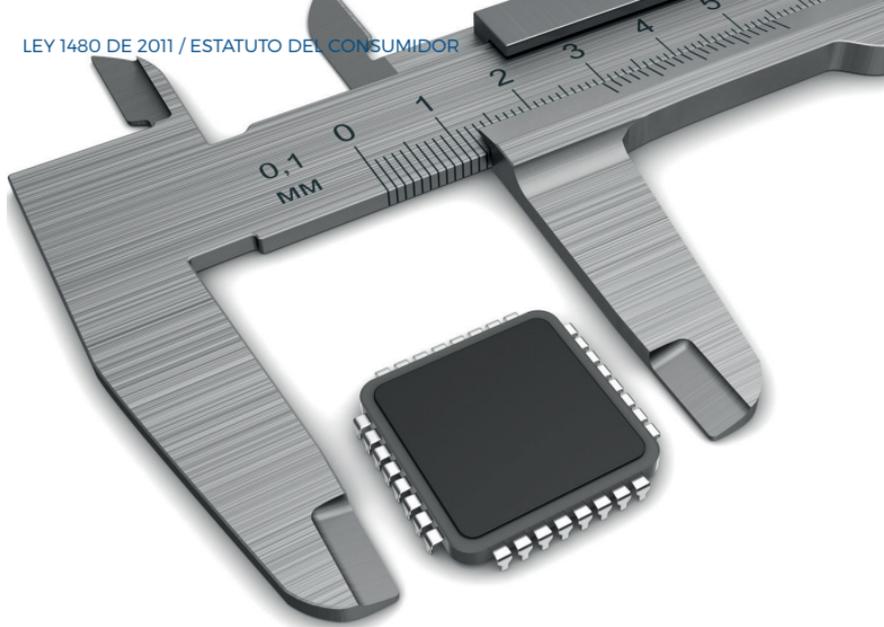
### **ARTÍCULO 72. DE LOS REGLAMENTOS TÉCNICOS.**

Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las -normas técnicas oficializadas- o las -normas técnicas oficiales obligatorias-, estas expresiones se entenderán reemplazadas por la expresión -reglamentos técnicos-.

De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y demás compromisos adquiridos con los socios comerciales de Colombia, no se podrá publicar en la Gaceta Oficial un reglamento técnico que no cuente con la certificación expedida por el Punto de Contacto de Colombia frente a la OMC.

### **ARTÍCULO 73. RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD.**

Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado



los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.

► **PARÁGRAFO.**

*En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de*

*evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación.*

**ARTÍCULO 74. FACULTADES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones previstas en esta ley a quienes evalúen la conformidad de estos, por violación del reglamento técnico.

## DISPOSICIONES FINALES

### **ARTÍCULO 75. RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

La Red Nacional de Protección al Consumidor estará conformada por los consejos de protección al consumidor de carácter nacional o local donde existan, las alcaldías y las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta última institución actuará como Secretaría Técnica de la Red y, en tal condición, velará por su adecuada conformación y funcionamiento.

En concordancia con el artículo 355 de la Constitución Política, las entidades estatales del orden nacional, departamental, distrital y municipal podrán celebrar convenios con las asociaciones y ligas de consumidores, para todo lo



Consumo Respeto

que tenga relación con la protección de los consumidores y, en particular, con el desarrollo de esta ley.

La Red estará encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la presente ley.

Autorícese al Gobierno Nacional para que en el término de un (1) año a partir de la expedición de la presente ley, asigne las partidas presupuestales necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor, para la celebración de contratos o convenios con entes públicos o privados que permitan la presencia regional de



la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades.

▶ **PARÁGRAFO:** *El Consejo Nacional de Protección al Consumidor creado por el Gobierno Nacional dictará las políticas de carácter general de la Red Nacional de Protección al Consumidor.*

como la de representantes de las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Los comités estarán presididos por el Ministro o un delegado del nivel directivo.

▶ **PARÁGRAFO.** *Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.*

### **ARTÍCULO 76. POLÍTICAS SECTORIALES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.**

El Ministerio responsable de cada sector administrativo garantizará y facilitará espacios para la discusión abierta de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores.

Para ello podrá designar comités sectoriales conformados por representantes de las entidades adscritas y vinculadas donde se convoque y escuche la opinión de representantes de los gremios organizados que agrupen a los integrantes de la cadena de producción y/o comercialización respectiva, así



## **ARTÍCULO 77. CONTROL DISCIPLINARIO.**

En desarrollo de lo previsto en el artículo 277 de la Constitución Política, los Agentes del Ministerio Público deberán iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones disciplinarias por incumplimiento de las funciones que en materia de protección al consumidor les han sido legalmente asignadas a los Alcaldes y Gobernadores. Dentro de cada distrito o municipio corresponderá al Personero velar por el adecuado cumplimiento de dichas funciones y adelantar, de acuerdo con sus competencias, las investigaciones correspondientes.

► **PARÁGRAFO.** *Los alcaldes y gobernadores atenderán por escrito y de manera motivada, las peticiones que les sean presentadas en relación con las decisiones a su cargo.*

## **ARTÍCULO 78. TASAS EN SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá cobrar a su favor, en los casos en los que considere conveniente, tasas por los servicios de instrucción, formación, enseñanza o divulgación que preste en los temas relacionados con consumidor, propiedad industrial y protección a la competencia. Para estos efectos, la Entidad podrá fijar la tarifa

correspondiente a la recuperación de los costos de los servicios que preste a los usuarios interesados.

De acuerdo con el inciso segundo del artículo 338 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional fijará la tasa de acuerdo con los siguientes sistemas y métodos:

**a)** La tasa incluirá el valor de los servicios prestados teniendo en cuenta los costos de los servicios de instrucción, formación, enseñanza y divulgación.

**b)** El cálculo de la tasa incluirá el análisis de los costos y beneficios asociados a las labores de difusión de las áreas misionales de la Superintendencia.

**c)** El cálculo de la tasa incluirá, la evaluación de factores sociales, económicos y geográficos relacionados con las personas a las que van dirigidos los servicios.

Con fundamento en las anteriores reglas, el Gobierno Nacional aplicará el siguiente método en la definición de los costos, sobre cuya base se fijará el monto tarifario de las tasas que se crean por la presente norma:

**a)** Identificación de cada uno de los costos fijos y variables y la determinación de una proporción razonable de costos por imprevistos y costos de oportunidad.

**b)** Incorporación de ventajas asociadas a las economías de escala de los proyectos de instrucción, formación, enseñanza y divulgación.

**c)** El sistema de costos permitirá recuperar el costo del uso de los mecanismos de divulgación empleados en los proyectos emprendidos así como los medios de promoción de los eventos.

**d)** Los factores variables y coeficientes serán sintetizados en una fórmula matemática que permita el cálculo y determinación de la tasa que corresponda, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**ARTÍCULO 79.**  
**MODIFÍQUESE EL ARTÍCULO 32 DE LA LEY 1369, EL CUAL QUEDARÁ DEL SIGUIENTE TENOR:**

“Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los





usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.

“Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

“Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo.”

### **ARTÍCULO 80.**

<Artículo derogado por el literal c) del artículo 626 de la Ley 1564 de 2012. Rige a partir del 1o. de enero

de 2014. En los términos del numeral 6) del artículo 627, ver en Legislación Anterior el texto vigente hasta esta fecha>

### **ARTÍCULO 81.**

En concordancia con el artículo 78 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional garantizará la participación de las ligas y asociaciones de consumidores en la reglamentación de la presente ley.

Para promover el desarrollo económico y social se apoyará, con recursos técnicos y financieros, la creación de las asociaciones y ligas de consumidores, el fortalecimiento del Consejo Nacional de Protección al Consumidor y la creación de los consejos departamentales y municipales de protección al consumidor; se garantizarán los derechos a la representación, a la protección, a la educación, a informar

en sus medios de comunicación y ser informados, a la indemnización, a la libre elección de bienes y servicios y a ser oídos por los poderes públicos, preservando los espacios consagrados en la Constitución y las leyes en defensa de los consumidores. De igual forma, las entidades del Estado propenderán por la aplicación de la Ley 1086 de 2006.

► **PARÁGRAFO.** *Los espacios de mensajes institucionales destinados para la difusión de los derechos de los consumidores deberán tener un trato preferencial por las autoridades de regulación, otorgando espacios especiales de alta audiencia dentro de la parrilla de programación. En ningún caso podrán ser tratados con menores condiciones de favorabilidad que los demás mensajes institucionales creados por la Ley 182 de 1995.*





### ***ARTÍCULO 82. PAGO ANTICIPADO.***

En cualquier momento de vigencia del contrato de compraventa a plazos, el consumidor puede pagar anticipadamente, de forma total o parcial, el precio pendiente de pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

### ***ARTÍCULO 83. BIENES MUEBLES PARA USO DOMÉSTICO.***

Se considerarán bienes muebles para uso doméstico todos los electrodomésticos, gasodomésticos,

artefactos que funcionan con combustible, equipos de computación, y muebles en general, destinados para el hogar. En las operaciones de compra y venta de los mencionados bienes el precio por pago de contado deberá ser igual al precio por pago a crédito. En este último caso adicionando el valor del costo de la financiación pactada.

### ***ARTÍCULO 84. VIGENCIA.***

La presente ley entrará en vigencia seis (6) meses después de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

# LEY 1935

## “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA LA NATURALEZA Y DESTINACIÓN DE LAS PROPINAS”

3 de agosto de 2018

**El Congreso de la República**

**DECRETA:**



### ARTÍCULO 1°. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente ley se aplica a todos los establecimientos de comercio dedicados a la prestación de servicio de consumo de alimentos, bebidas y/o espectáculos públicos, y en cualquier otro en que se sugiera pago de propina o haya lugar a ella cuando el cliente así lo determine.

### ARTÍCULO 2°. CONCEPTO DE PROPINA.

Se entiende por propina el reconocimiento en dinero que en forma voluntaria el consumidor

otorga a las personas que hacen parte la cadena de servicios en los establecimientos comerciales de que trata el artículo 1° de esta ley, por el buen servicio y producto recibido e independiente del valor de venta registrado.

► *Parágrafo. Sin perjuicio del ofrecimiento que el consumidor pueda realizar para el reconocimiento de la propina, esta puede ser sugerida por el establecimiento de comercio y su aceptación siempre dependerá de la voluntad del consumidor.*

### **ARTÍCULO 3°. INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VOLUNTARIEDAD DE LA PROPINA.**

La Superintendencia de Industria y Comercio impartirá las instrucciones relativas a la forma como se debe informar a los consumidores acerca de los precios y de la voluntariedad de la propina, así como del correlativo derecho que les asiste de no pagarla o de modificar su cuantía cuando esta les sea sugerida.

▶ *Parágrafo 1°. En ningún caso la propina podrá superar el 10% del valor del servicio prestado, cuando esta sea sugerida por el establecimiento de comercio e incorporada en la factura con la aceptación del consumidor.*

### **ARTÍCULO 4°. CONCERTACIÓN DEL VALOR DE LA PROPINA PREVIA LA EMISIÓN DE LA FACTURA O DOCUMENTO EQUIVALENTE.**

La factura o el documento equivalente establecidos por la legislación tributaria, son los únicos documentos que deben ser entregados al consumidor, inclusive antes de pagar, con el fin de verificar los consumos cobrados, el cual debe cumplir con la discriminación de cada uno de los productos consumidos, su costo unitario, el costo total y los demás requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.

Adicionalmente, la persona que atiende al cliente, deberá preguntarle a este si desea que su

propina voluntaria, sea o no incluida en la factura o en el documento equivalente, o que indique el valor que quiere dar como propina.

### **ARTÍCULO 5°. NATURALEZA Y DESTINACIÓN DE LAS PROPINAS.**

Dado que las propinas son el producto de un acto de liberalidad del cliente, que quiere de esta manera gratificar el servicio recibido; serán beneficiarios de la destinación del dinero producto de las propinas única y exclusivamente las personas involucradas en la cadena de servicios.

En el evento de que no se llegue a un acuerdo por parte de los miembros de la cadena de servicios del establecimiento, las propinas serán distribuidas de manera equitativa entre cada uno de ellos. El empleador será autónomo en los plazos para repartir dicho recaudo, siempre y cuando, este tiempo no sea superior a un (1) mes.

▶ *Parágrafo 1°. Se prohíbe a los propietarios y/o administradores de los establecimientos de que trata la presente ley intervenir de cualquier manera en la distribución de las propinas, o destinar alguna parte de ellas a gastos que por su naturaleza le corresponden al establecimiento, tales como reposición de elementos de trabajo, pago de turnos, reposiciones de inversión o cualquier otra que no corresponda al pago del trabajador.*

Tampoco se podrá, por ningún motivo, retener al trabajador lo que le corresponda por concepto de propinas.

▶ *Parágrafo 2°. Los ingresos que por concepto de propinas reciban los trabajadores de los establecimientos de que trata esta ley no constituyen salario y, por consiguiente, en ningún caso se podrán considerar como factor salarial, de conformidad al artículo 131 del Código Sustantivo del Trabajo.*

#### **ARTÍCULO 6°.**

Adiciónese un nuevo numeral al artículo 59 de la Ley 1480, el cual quedará así:

#### **ARTÍCULO 59°.**

#### **FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil;

4. Practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;

5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;

6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.
7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida;
8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.
9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.
10. Difundir el conocimiento de



las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público;

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de



prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.
13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.
14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.
15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 80 de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.
17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.
18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.

19. Vigilar lo relacionado con la información suministrada al consumidor sobre la voluntariedad de las propinas, y su efectiva destinación por parte de los establecimientos de comercio.

En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

### **ARTÍCULO 7°. SANCIONES.**

Las sanciones por las violaciones a las disposiciones contenidas en la presente ley serán las establecidas en la Ley 1480 de 2011, en los términos allí previstos.

### **ARTÍCULO 8°. VIGENCIA.**

La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación.

El presidente del honorable senado de la república  
EFRAIN CEPEDA SARABIA

El secretario general del honorable senado de la república  
GREGORIO ELJACH PACHECO

La primera vicepresidenta de la honorable camara de representantes en ejercicio de funciones presidenciales (art. 45 L 5a/92)  
LINA MARÍA BARRERA RUEDA

El secretario general de la honorable camara de representantes  
JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO

Dada en Bogotá, D.C., a los -3 AGO 2018

El ministro de hacienda y crédito público,  
MAURICIO CÁRDENAS SANTAMARIA

La ministra de comercio, industria y turismo,  
MARIA LORENA GUTIÉRREZ BOTERO



## DECRETO 2184 DE 2012

26 de octubre de 2012. Por el cual se corrigen yerros en la ley 1480 del 12 de octubre de 2011



EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confiere el numeral 10 del artículo 189 de la constitución política y el artículo 45 de la ley 4ª de 1913, y

### **CONSIDERANDO:**

Que sancionada y promulgada la ley 1480 de 12 de octubre de 2011, el señor Secretario General de la Cámara de Representantes advirtió errores de transcripción que se hace necesario corregir.

Que revisados los antecedentes legislativos, se pudo evidenciar que en efecto, tal como lo advierte el señor Secretario General de la Cámara de Representantes: i) el texto aprobado presenta algunos yerros en la numeración de los artículos, ii) así mismo en la numeración de uno de sus capítulos y iii) en algunas remisiones que los textos hacen a otros artículos de la misma ley y de otras normas.

Que se observa que en el artículo 3 de la ley se identificó equivocadamente con el numeral 2.2 el primero de

los textos del numeral 2 en el que se enuncian los deberes de los consumidores y usuarios, el cual debe designarse con el 2.1 para conservar la secuencia lógica numérica que sigue el artículo en mención.

Que algo similar ocurrió con el texto que sucede al artículo 47 de la ley, el cual quedó numerado en forma equivocada como el artículo 49.

Que en el título VIII denominado "Aspectos Procedimentales e Institucionalidad" se identificó como capítulo IV en titulado "Otras actuaciones administrativas", el cual en realidad corresponde al capítulo II, para que se conserve la secuencia lógica numérica de los capítulos que integran el referido título.

Que el artículo 49 dice dice remitir a la definición de comercio electrónico prevista en la ley 527 de 1999 y equivocadamente alude al "artículo 1º, inciso b) de la ley 527 de 1999",

mientras que la definición obra en realidad en el literal b) del artículo 2 de la mencionada ley.

Que un error similar ocurre en el numeral 3 del artículo 56 en el que se enuncian los eventos en los que procede la acción de protección al consumidor y entre ellos, se alude a los asuntos contenciosos "encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley". Que en este particular no cabe duda que la voluntad del legislador fue la de remitir al artículo 18 que se ocupa de fijar las reglas en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y no al 19 que no hace mención a ningún tipo de servicio, sino al deber de información a cargo de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización de bienes frente a los productos defectuosos.



Que el artículo 45 de la ley 4ª de 1913, Código de Régimen Político y Municipal, señala que : “los yerros caligráficos o tipográficos en las citas o referencias de unas leyes a otras no perjudicarán, y deberán ser modificados por los respectivos funcionarios , cuando no quede duda en cuanto a la voluntad del legislador”.

Que en consecuencia , en virtud de que no queda duda alguna sobre la intención del legislador , se hace necesario corregir los yerros referidos en la ley 1480 de 2011.

## DECRETA

### ARTÍCULO PRIMERO.

- corregir el numeral 2 del artículo 3 de la ley 1480 de 2011 el cual quedara así:

“2. Deberes:

2.1 Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación o instalación”.

### ARTÍCULO SEGUNDO.

- Corregir el texto del artículo que sucede al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedara así:

“Artículo 48. Contratos especiales. En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

### ARTÍCULO TERCERO.

- Corregir el denominado equivocadamente capítulo IV del título VIII de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

### “CAPÍTULO II.

Otras actuaciones administrativas”

### ARTÍCULO CUARTO.

- Corregir el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011, el cual quedará así:

### “ARTÍCULO 49.

Sin perjuicio de lo establecido en el literal b) del artículo 2 de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para





la comercialización de productos y servicios.”

#### **ARTÍCULO QUINTO.**

- Corregir el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 el cual quedara así:

“3. La acción de protección al consumidor , mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios , los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa , independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.”

#### **ARTÍCULO SEXTO.**

- Publíquese en el diario oficial la Ley 1480 de 12 de octubre de 2011 con las correcciones que se establecen en el presente decreto.

#### **ARTÍCULO SÉPTIMO.**

- El presente decreto deberá entenderse incorporado a la Ley 1480 de 12 de octubre de 2011 y rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá , D.C.,

El Ministro Del Interior  
Fernando Carrillo Florez

El Ministro De Hacienda y Crédito  
Público  
Mauricio Cárdenas Santamaria

El Ministro De Comercio, Industria y  
Turismo Sergio Diazgranados Guida

## DECRETO 0704 DE 2012

Abril 10 de 2012. Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011

Compilado en el Artículo 2.2.2.31.1. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones constitucionales y, en particular, las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y

### CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 1480 de 2011 se expidió el Estatuto del Consumidor, fundamentado en principios cuyos objetivos fundamentales son, de conformidad con el artículo 1º de la ley, "proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos".

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2º del Estatuto del Consumidor, el objetivo de sus normas es regular "los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente", por lo que serán aplicables "en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista

regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley."

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 59 y 60 del Estatuto del Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades administrativas podrá imponer sanciones, previa investigación, en materia de protección al consumidor y de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Que tanto las causales que dan lugar a iniciar una investigación administrativa como las correspondientes sanciones están claramente establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Que entre las sanciones previstas en el artículo 61 están las multas, respecto de las cuales, en el párrafo 1º, se señalaron los criterios que la Superintendencia de Industria y Comercio deberá tener en cuenta al momento de graduarlas.

Que la reiterada y sólida jurisprudencia de la Corte Constitucional y del

Consejo de Estado avalan la aplicación de criterios de justicia, equidad, razonabilidad y proporcionalidad cuando una norma otorga a la Administración un margen para graduar las sanciones, por lo que se considera pertinente y adecuado, en aras de dar mayores garantías a los investigados, tener en cuenta para aplicar las demás sanciones señaladas en el artículo 61, los mismos criterios establecidos para graduar las multas, previstos en el parágrafo 1° de dicho artículo.

### **DECRETA:**

#### **ARTÍCULO 1°.**

Criterios para graduar las sanciones administrativas. Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011,

la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el parágrafo 1° del mismo artículo.

#### **ARTÍCULO 2°. VIGENCIA.**

El presente decreto rige a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011, es decir, el 12 de abril de 2012.

Publíquese y cúmplase

Dado en Bogotá, D. C., a 10 de abril de 2012.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN.

El Ministro de Comercio,  
Industria y Turismo,  
SERGIO DÍAZ-GRANADOS GUIDA



## DECRETO 735 DE 2013

Abril 17 de 2013. Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

Compilado en el Capítulo 32 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

# GARANTÍA LEGAL

El Presidente de la República de Colombia, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y en particular, las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y en el parágrafo del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, y

primordiales son, de conformidad con el artículo 1° de la misma "proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos";

### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 78 de la Constitución Política establece que la ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización;

Que el 12 de abril de 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, fundamentado en principios cuyos objetivos

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor, tiene como objeto regular "los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente", por lo que serán aplicables "en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista

regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley”;

Que el artículo 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011 establecen condiciones generales en relación con la garantía legal, su término, suspensión y ampliación del plazo de la misma, los responsables y las constancias de recibo y reparación, así como las garantías suplementarias;

Que una manera de hacer efectivos los derechos de los consumidores es la garantía legal y por lo tanto, se debe establecer la manera como puede hacerse efectiva;

Que por todo lo anterior, se hace necesario reglamentar la manera de hacer efectiva la garantía legal, con el objeto de proteger y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores,

## **DECRETA:**

### **CAPÍTULO I OBJETO**

#### **ARTÍCULO 1°. OBJETO.**

Mediante el presente decreto se establecen las reglas para hacer efectiva la garantía legal y las suplementarias a esta.

### **CAPÍTULO II**

Solicitud, procedimiento, cumplimiento y plazos para la efectividad de la garantía legal

#### **ARTÍCULO 2°. SOLICITUD DE LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL.**

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.

Parágrafo. El consumidor que ejerza la acción jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

#### **ARTÍCULO 3°. DECISIÓN DEL PRODUCTOR O EXPENDEDOR.**

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del

artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.

El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2° del presente decreto.

Parágrafo. En los casos de efectividad de la garantía legal, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general, procederá la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

#### **ARTÍCULO 4°. IMPOSIBILIDAD DE REPARACIÓN O REPETICIÓN DE LA FALLA.**

En caso de repetirse la falla o cuando el bien no admite reparación, el productor o el expendedor, deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer

efectiva la garantía legal, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro, en los términos del artículo 12 de la Ley 1480 de 2011.

#### **ARTÍCULO 5°. IMPOSIBILIDAD DE REPOSICIÓN O CAMBIO DEL BIEN.**

Cuando el consumidor opte por la reposición o cambio por un bien de las mismas características, en los casos en los que exista imposibilidad de la reparación o se repita la falla y no exista disponibilidad de bienes idénticos o similares, se procederá a la devolución del dinero.

#### **ARTÍCULO 6°. DEVOLUCIÓN DEL DINERO POR EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL.**

Cuando el consumidor opte por la devolución del dinero, en los casos en los que exista imposibilidad de reparar o se repita la falla, deberá hacerse sobre el precio de venta, previa entrega del bien objeto de garantía libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.

#### **ARTÍCULO 7°. CONTROVERSIA ENTRE EL MONTO DE LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO Y LA REPOSICIÓN O CAMBIO DEL BIEN.**

En los eventos de controversia sobre el monto de la devolución, sobre la equivalencia del bien de reposición o cambio, o respecto del funcionamiento del bien entregado

en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto. En todo caso, el productor o expendedor y el consumidor podrán solucionar sus controversias a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos.

***ARTÍCULO 8°. PLAZO PARA LA REPARACIÓN DEL BIEN.***

La Superintendencia de Industria y Comercio determinará, de acuerdo con la naturaleza del bien y la falla que esté presente, el plazo máximo dentro del cual se deberá cumplir con la reparación para la efectividad de la garantía legal. En los casos para los cuales la Superintendencia no haya fijado un plazo distinto, la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados

a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación.

En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.

***ARTÍCULO 9°. PLAZO PARA LA REPOSICIÓN DEL BIEN POR LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL.***

De acuerdo con la naturaleza del bien, la Superintendencia de Industria y Comercio determinará el plazo máximo dentro del cual se deberá realizar la reposición del mismo para la efectividad de la garantía legal, cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o cuando el bien no sea susceptible de ser reparado,



según corresponda. Para los casos en que la Superintendencia no fije un plazo distinto, la reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En caso de bienes cuya tradición esté sujeta a registro, la reposición se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos del registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumple con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

### **ARTÍCULO 10. PLAZO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO POR LA EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA LEGAL.**

Cuando el bien no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, esta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes.

En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por el productor o expendedor en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición del productor o expendedor el bien objeto de solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes. En caso que el bien esté sujeto a registro para la transferencia del derecho de dominio, los costos de dicho registro serán asumidos por el productor o expendedor.

En caso que el consumidor no cumpla con dicho término, el productor o expendedor no podrá ser sujeto de las multas previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 a menos que dicha demora sea imputable al productor o expendedor como consecuencia de no haber

asumido efectivamente los costos de registro mencionados en el inciso anterior.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión del productor o proveedor.

▶ *Parágrafo. Para efectos de este capítulo y en los casos en que el bien mueble haya sido adquirido a través de un medio de financiación, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo 2° del artículo 13 del presente decreto.*

### **CAPÍTULO III** **PARTICULARIDADES DE LA** **GARANTÍA PARA CIERTOS BIENES**

#### **ARTÍCULO 11. GARANTÍA DE** **DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS,** **PARTES, INSUMOS Y MANO** **DE OBRA CAPACITADA.**

La Superintendencia de Industria y Comercio fijará el término durante el cual los productores o expendedores deben garantizar la disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para la reparación de los productos, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y, además, establecerá la forma en la que los productores o expendedores deberán informar a los consumidores sobre dicho término.



#### **ARTÍCULO 12.** **GARANTÍA DE BIENES USADOS.**

La garantía de los bienes usados en los que haya expirado el término de la garantía legal, estará a cargo únicamente del proveedor o expendedor. Los bienes usados podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito y de manera expresa por el consumidor. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

#### **ARTÍCULO 13. GARANTÍA LEGAL** **DE BIENES INMUEBLES.**

En el caso de bienes inmuebles, para solicitar la efectividad de la garantía legal sobre acabados, líneas vitales del inmueble (infraestructura básica



de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustible) y la afectación de la estabilidad de la estructura, definidos en la Ley 400 de 1997, el consumidor informará por escrito dentro del término legal de la garantía, al productor o expendedor del inmueble el defecto presentado.

El productor o expendedor, entregará una constancia de recibo de la reclamación y realizará, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, una visita de verificación al inmueble para constatar el objeto de reclamo.

▶ *Parágrafo 1°. Cuando la solicitud de la garantía legal sea sobre los acabados y las líneas vitales, el productor o expendedor deberá responder por escrito al*

*consumidor, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la visita de verificación del objeto del reclamo. Este término podrá prorrogarse por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera, situación que deberá ser informada por escrito al consumidor.*

A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor, el productor o expendedor reparará el acabado o línea vital objeto de reclamo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la respuesta.

Si una vez reparado el acabado o la línea vital, se repite la falla, el consumidor a su elección, podrá solicitar una nueva reparación, la reposición del acabado o la línea vital afectados o la entrega de una suma equivalente al valor del acabado o línea vital afectados.

▶ *Parágrafo 2°. Frente a la reclamación por la afectación de la estabilidad de la estructura del inmueble, el productor o expendedor deberá responder por escrito al consumidor, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la realización de la visita de verificación señalada en el presente artículo. Este término podrá ser prorrogado por un periodo igual al inicial, cuando la complejidad de la causa del reclamo así lo requiera. En todo caso, deberá ser informado por escrito al consumidor.*

A partir de la fecha de la respuesta positiva dada al consumidor y dentro del plazo que señalen los estudios técnicos que definan la solución a implementar, el productor o expendedor reparará el inmueble, restituyendo las condiciones de estabilidad requeridas conforme a las normas de sismorresistencia vigentes con que fue diseñado.

De no ser posible la reparación del inmueble ni restituir las condiciones de estabilidad que permitan la habitabilidad del mismo, el productor o expendedor del bien procederá a la devolución del valor total recibido como precio del bien. Para tal efecto, y en caso de existir crédito financiero, reintegrará al consumidor tanto el valor cancelado por concepto de cuota inicial así como la totalidad de las sumas de dinero canceladas por concepto de crédito a la entidad financiera correspondiente, debidamente indexado con base en la variación del IPC. Así mismo, deberá cancelar a la entidad financiera, el saldo total pendiente del crédito suscrito por el consumidor. Una vez realizada la devolución del dinero al consumidor y a la entidad financiera, se producirá la entrega material y la transferencia del derecho dominio del inmueble al productor o expendedor.

En caso de no existir crédito financiero, el productor o expendedor deberán reintegrar el valor total cancelado por concepto del bien, debidamente indexado con base en la variación del IPC.

En todo caso, el consumidor devolverá

el inmueble libre de cualquier gravamen y deuda por concepto de impuestos, servicios públicos o cánones de administración.

La devolución del dinero se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el productor o expendedor y el consumidor suscriban la escritura pública de transferencia de la propiedad del inmueble a la persona indicada por el productor o expendedor y siempre que se hubiere procedido con el registro de la correspondiente escritura. Los gastos de la escritura pública y registro correrán por cuenta del productor o expendedor.

▶ *Parágrafo 3°. Para los bienes inmuebles, el término de la garantía legal de los acabados y las líneas vitales será de un (1) año y el de la estabilidad de la obra diez (10) años, en los términos del artículo 8° de la Ley 1480 de 2011.*

#### **ARTÍCULO 14. GARANTÍA LEGAL DE BIENES COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES.**

En los bienes inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal, la garantía legal sobre los bienes comunes deberá ser solicitada por el administrador designado en los términos del inciso 1° del artículo 50 de la Ley 675 de 2001 o las normas que la modifiquen o adicionen.

El procedimiento y términos para hacer efectiva la garantía legal de estos bienes, será el establecido en el

artículo 13 del presente decreto, según corresponda.

#### **ARTÍCULO 15. GARANTÍA DE BIENES DE ÚNICO USO O DESECHABLES.**

Respecto de los bienes de único uso o desechables, no resultará procedente a título de efectividad de la garantía, la reparación del bien ni el suministro de repuestos.

Las formas de efectividad de garantía procedentes para estos bienes son el cambio del bien por otro o la devolución del dinero en los términos de la Ley 1480 de 2011.

### **CAPÍTULO IV PARTICULARIDADES DE LA GARANTÍA LEGAL PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

#### **ARTÍCULO 16. GARANTÍA LEGAL EN LOS CASOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

Cuando se opte por la repetición del servicio, el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados

inicialmente por el consumidor y no podrá cobrarle suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio.

Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.

#### **ARTÍCULO 17. GARANTÍA LEGAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN.**

La garantía legal en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, será la de reparación, cuando ello resulte procedente. En los casos en que no resulte procedente la reparación, el bien se deberá sustituir por otro de las mismas características o se deberá pagar su equivalente en dinero en los casos de destrucción total o parcial causada con ocasión del servicio defectuoso. Cuando el consumidor opte por el pago del equivalente en dinero, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso. Si se presenta controversia sobre el monto, el productor o expendedor deberá dejar constancia por escrito sobre la diferencia y la explicación o sustentación de su valoración.

Cuando el juez competente o la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales encuentren que se incumplieron las exigencias

de información o de emisión de las constancias, informarán a la Superintendencia de Industria y Comercio para que en ejercicio de facultades administrativas adelante la investigación correspondiente.

## **CAPÍTULO V** **GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS**

### **ARTÍCULO 18.** **GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS.**

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, las garantías suplementarias gratuitas y onerosas podrán ser otorgadas siempre y cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal.

Las garantías suplementarias onerosas que pretendan extender en el tiempo los efectos de la garantía legal, pueden ser ofrecidas cuando el término de la garantía legal sea de un año o en los casos en que el término haya sido establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud del numeral 16 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

## **CAPÍTULO VI** **RESPONSABILIDAD POR LA** **GARANTÍA Y SUS ACCIONES**

### **ARTÍCULO 19.** **RESPONSABLES DE LA** **GARANTÍA LEGAL.**

El productor o proveedor están en

la obligación de atender la solicitud de efectividad de la garantía legal que presente el consumidor. Si el productor, proveedor o expendedor no proceden de conformidad con lo anterior, se entenderá surtido el requisito de procedibilidad previsto en el literal f) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar por la negativa a atender la reclamación en garantía.

### **ARTÍCULO 20.** **EJERCICIO DE LAS ACCIONES** **JURISDICCIONALES Y** **ADMINISTRATIVAS DE PROTECCIÓN** **AL CONSUMIDOR.**

El ejercicio de la acción de protección del consumidor relacionada con la pretensión de hacer efectiva una garantía, ante el juez competente o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de facultades jurisdiccionales, no impide el adelantamiento ante la autoridad administrativa competente de las investigaciones e imposición de las sanciones administrativas a que haya lugar.

### **ARTÍCULO 21.** **EJERCICIO DE ACCIONES** **CIVILES Y COMERCIALES.**

Si con posterioridad al vencimiento del término de la garantía legal se presentan defectos en el producto, el consumidor podrá acudir ante la jurisdicción ordinaria en ejercicio de acciones civiles y comerciales pertinentes.



## **ARTÍCULO 22. INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.**

El reconocimiento de la garantía por parte de los obligados o por decisión judicial no impide que el consumidor persiga la indemnización por los daños y perjuicios que haya sufrido por los mismos hechos, ante la jurisdicción ordinaria.

deberán ser entregados físicamente al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, también podrán ser puestos a disposición del consumidor a través de canales virtuales.

▶ *Parágrafo. En el caso de bienes inmuebles el Manual del Propietario contendrá la información relevante del inmueble que se está entregando, las obligaciones de mantenimiento y conservación que debe adelantar el consumidor.*

## **CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA**

### **ARTÍCULO 23. TÉRMINO Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA FIJADA POR EL PRODUCTOR.**

Cuando el productor haya fijado el término y las condiciones de garantía de su producto, estas no podrán ser disminuidas o desmejoradas por los proveedores o expendedores.

### **ARTÍCULO 24. MANUALES DE INSTRUCCIONES.**

Los manuales de instrucciones sobre el uso e instalación del producto,

### **ARTÍCULO 25. VIGENCIA.**

El presente decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C.,  
a 17 de abril de 2013.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Sergio Díaz-Granados Guida.

El Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, Germán Vargas Lleras.

## DECRETO 975 DE 2014

Mayo 28 de 2014. Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se debe presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores.

Compilado en el Capítulo 33 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y por la Ley 1480 de 2011, y

### **CONSIDERANDO:**

Que el artículo 44 de la Constitución Política establece los derechos fundamentales de los niños y dispone, entre otros, que la familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistirlos y protegerlos para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos;

Que el artículo 45 de la Constitución Política dispone en relación con los adolescentes, el derecho a su protección y formación integral;

Que el artículo 78 de la Constitución Política establece que "La 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. Serán responsables, de acuerdo con la

ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...);

Que la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, aprobada en Colombia a través de la Ley 12 de 1991, en su artículo 17 reconoce la importancia de la función que desempeñan los medios de comunicación y les impone a los Estados Parte, entre otros, los deberes de: (i) velar por que el niño tenga acceso a información y material procedentes de diversas fuentes nacionales e internacionales; (ii) propender por que la información y el material al que accedan los niños tengan por finalidad contribuir con su bienestar social, espiritual, moral y su salud física y mental; y (iii) promover la elaboración de directrices apropiadas para la protección de los niños contra la información y materiales que puedan ser perjudiciales para su adecuado desarrollo;

Que la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, tiene como objetivos

fundamentales, conforme a lo establecido en el artículo 1° "(...) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)" y en particular, proteger de manera especial "(...) a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia (...)";

Que el numeral 1.4 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011 señala como uno de los derechos de los consumidores y usuarios, entre los que se encuentran los niños, niñas y adolescentes, el de recibir protección contra la publicidad engañosa;

Que el artículo 28 de la Ley 1480 de 2011 establece la obligación del Gobierno Nacional de reglamentar los casos, el contenido y la forma de la información suministrada a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información previsto en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006;

Que por lo anterior, se hace necesario reglamentar los casos, el contenido y la forma en la que se deben presentar la información y la publicidad que se dirija a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, de una manera apropiada para su edad, que evite que sean indebidamente influenciados en la toma de decisiones de consumo y que asegure el respeto de sus derechos constitucionales,

## **DECRETA:**

### **ARTÍCULO 1°. OBJETO.**

El objeto del presente decreto es reglamentar los casos, la forma y el contenido en que se deberá presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores por cualquier medio, sea impreso, electrónico, audiovisual, auditivo, entre otros.

### **ARTÍCULO 2°.**

#### **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente decreto es aplicable en general a las relaciones de consumo, a la responsabilidad de los productores, proveedores y en particular a quienes intervengan en el suministro de información a niños, niñas y adolescentes en calidad de consumidores.

### **ARTÍCULO 3°.**

#### **DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES FRENTE A LA INFORMACIÓN Y LA PUBLICIDAD.**

La información dirigida a los niños, niñas y adolescentes deberá ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.

Toda forma y contenido de comunicación que tenga por finalidad influir en las decisiones de consumo de los niños, niñas y adolescentes no podrá inducir a error, engaño o confusión.



- b). Exagerar el verdadero tamaño, naturaleza, durabilidad y usos del producto;
- c). No informar que las baterías o accesorios que se muestran en el anuncio no están incluidos en el empaque del producto o que se venden por separado;
- d). No informar que para el funcionamiento de un producto se requiere de baterías o algún elemento complementario.
3. En todos los eventos en los que se informe o anuncie un bien o servicio para cuya adquisición se deban realizar llamadas o enviar mensajes de texto o multimedia que supongan un costo para el consumidor, deberá informarse expresamente su valor y advertir al niño, niña y/o adolescente, que previo a realizar la llamada o enviar el mensaje, debe solicitar autorización de sus padres.
4. No deberá contener imágenes o información de contenido sexual, violento, discriminatorio o que promueva conductas contrarias a la moral y a las buenas costumbres
5. No deberá contener imágenes o información relacionadas con el consumo de estupefacientes y/o bebidas alcohólicas, salvo que se trate de campañas de prevención.
6. No deberá usar imágenes, textos, expresiones visuales o auditivas o representaciones que sugieran al niño, niña y/o adolescente, que no adquirir o usar un producto, puede generar efectos tales como rechazo social o falta de aceptación por parte de un grupo
7. No deberá afirmar ni insinuar que el consumo de un alimento o bebida sustituye alguna de las tres comidas principales del día (desayuno, almuerzo y cena)
8. No podrá utilizar expresiones cualitativas, diminutivos o adjetivos respecto del precio del producto.

► *Parágrafo. En los términos del artículo 30 de la Ley 1480 de 2011, el medio de comunicación será responsable solidariamente de los perjuicios que cause la publicidad engañosa, solo si se comprueba dolo o culpa grave.*

**ARTÍCULO 5°. ANUNCIOS PUBLICITARIOS DIRIGIDOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EMITIDOS DURANTE UN PROGRAMA DE RADIO O TELEVISIÓN.**

En todos aquellos eventos en los que un anuncio publicitario dirigido exclusivamente a niños, niñas y adolescentes se incorpore en el contenido editorial de una producción nacional de radio o de televisión emitida durante la franja u horario infantil o adolescente y cuyo público objetivo sean niños, niñas y adolescentes, deberá precisarse por parte del medio de comunicación, de forma expresa, que el anuncio no hace parte del contenido de dicho

programa. Para estos efectos, toda publicidad que se incorpore en el contenido editorial deberá estar precedida de la leyenda “el presente es un anuncio publicitario que no hace parte del contenido de este programa”, la cual deberá anunciarse de viva voz, así como en caracteres visibles en el caso de los programas emitidos en medios audiovisuales.

### **ARTÍCULO 6°. INFORMACIÓN EN LA COMERCIALIZACIÓN DE JUGUETES.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y en el presente decreto, la información relacionada con los juguetes que se comercialicen u ofrezcan al público en Colombia, deberá cumplir con lo previsto de manera especial en el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios de los juguetes, sus componentes y accesorios, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 3388 de 2008 del Ministerio de la Protección Social o la que la sustituya, modifique o adicione.

### **ARTÍCULO 7°. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL.**

Sin perjuicio de lo previsto en la Ley 1480 de 2011, lo dispuesto en este decreto y demás normas aplicables, la publicidad y oferta de productos dirigidos exclusivamente a niños, niñas y adolescentes, o aquellos que sean publicitados u ofertados en entornos o plataformas cuyo público objetivo y exclusivo sean aquellos o que puedan ser adquiridos, descargados, o a los que se pueda tener acceso por Internet o a través

de dispositivos móviles, deben incluir advertencias claras sobre la necesidad de contar con la autorización de sus padres o representantes para realizar la transacción.

### **ARTÍCULO 8°. PROCEDIMIENTO PREVALENTE.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, las alcaldías municipales y las demás autoridades que tengan asignadas competencias de protección al consumidor, deberán tramitar, de forma prevalente, las quejas que se relacionen con los derechos que como consumidores tienen los niños, niñas y/o adolescentes.

### **ARTÍCULO 9°. SANCIONES.**

El incumplimiento de lo establecido en este decreto dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011.

### **ARTÍCULO 10. VIGENCIA.**

El presente decreto entrará en vigencia dos (2) meses después de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase

Dado en Bogotá, D. C., a 28 de mayo de 2014

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,  
SANTIAGO ROJAS ARROYO.

## DECRETO 1369 DE 2014

Julio 22 de 2014. Por el cual se reglamenta el uso de la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos.

Compilado en el Capítulo 36 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en particular de las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en la Ley 1480 de 2011, y

### **CONSIDERANDO:**

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

Que el 12 de abril de 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, que de acuerdo con lo previsto en su artículo 1° tiene como objetivos fundamentales "proteger, promover y garantizarla efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos".

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor tiene

como objeto regular "los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente", por lo tanto las normas en él contenidas serán aplicables "en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley".

Que el acceso a una información adecuada que permita hacer elecciones bien fundadas, se constituye en una de las maneras de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Que según el numeral 8 del artículo 5° del Estatuto del Consumidor, producto es todo bien o servicio.

Que de acuerdo con el artículo 3° del Estatuto del Consumidor, son derechos de los consumidores "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” y “recibir protección contra la publicidad engañosa”.

Que el artículo 5° del referido estatuto, en su numeral 7 define la información como “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”.

Que el numeral 12 del artículo 5° en mención, define la publicidad como “toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo”, y por su parte, el numeral 13 se refiere a la publicidad engañosa como “aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión”.

Que el artículo 23 del mismo estatuto, establece que es obligación de todo proveedor y productor “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. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano”.

Que el artículo 29 de la Ley 1480 de 2011 dispone que “las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad”.

Que es necesario modificar los modelos de producción y consumo, razón por la cual el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente -PNUMA- en el marco del Plan de Implementación de Johannesburgo y del Plan Decenal establecido en Río+20, viene adelantando acciones con el propósito de promover el consumo y la producción sostenibles. Para efectos de lo anterior, es necesario que los países trabajen conjuntamente en el desarrollo y la adopción de una política integrada de producción y consumo sostenible y en el fortalecimiento del diálogo, participación y cooperación con todas las partes interesadas para avanzar hacia el cambio de los patrones de producción y consumo.

Que la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible, orienta el cambio de los patrones de producción y consumo de la sociedad colombiana hacia la sostenibilidad

ambiental, contribuyendo a la competitividad de las empresas y al bienestar de la población.

Que la información objetiva de los productos que se encuentre relacionada con sus cualidades, características o atributos beneficiosos para el medio ambiente debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. Asimismo, la publicidad de dichas características, calidades o atributos beneficiosos para el medio ambiente debe permitir a los consumidores determinar claramente en qué consisten dichos beneficios, con el propósito de promover un consumo y producción sostenibles.

Que teniendo en cuenta lo anterior y que la publicidad alusiva a las características, calidades o atributos de los productos que resultan beneficiosos para el ambiente es cada vez más utilizada, se hace necesario reglamentar su uso, con el objeto de proteger la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores y promover modelos de consumo y producción sostenibles.

## **DECRETA:**

### **ARTÍCULO 1°. OBJETO.**

El presente decreto tiene por objeto establecer los requisitos que deberá cumplir la publicidad alusiva a cualidades, características o atributos ambientales de los productos que generen beneficios ambientales.

► *Parágrafo. Las cualidades, características o atributos ambientales de un producto que se anuncien o publiciten, además de cumplir con las normas vigentes, deberán generar beneficios ambientales reales, de conformidad con la reglamentación de que trata el artículo 4° del presente decreto.*

### **ARTÍCULO 2°. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente decreto se aplicará a todas las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades publicitarias alusivas a las cualidades, características o atributos ambientales de los productos.

### **ARTÍCULO 3°. REQUISITOS.**

La publicidad de las cualidades, características o atributos ambientales de cualquier producto, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Deberá tratarse de una aseveración objetiva y comprobada.
2. Las pruebas, investigaciones, estudios u otra evidencia deben basarse en la aplicación de procedimientos técnicos y científicos reconocidos. El anunciante mantendrá a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, la información que demuestre sus afirmaciones.

3. La afirmación debe ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, actualizada, comprensible, precisa e idónea y no omitir información relevante que pueda inducir en error a los consumidores.
4. Las afirmaciones ambientales deben indicar si la cualidad, característica o atributo publicitado se predica del producto, de su embalaje o de una porción o componente de ellos, y además especificar el beneficio ambiental que representa.
5. En caso de que la publicidad se fundamente en la comparación de un producto antiguo con uno nuevo de la misma marca, deberán especificarse las características ambientales del producto anterior y las del nuevo producto.
6. Si se desarrolla publicidad comparativa con fundamento en marcas distintas, deberán especificarse las características ambientales de los productos comparados.

**ARTÍCULO 4°.**  
**REGLAMENTACIÓN DE LAS**  
**CUALIDADES, CARACTERÍSTICAS**  
**O ATRIBUTOS AMBIENTALES.**

---

Para efectos de lo dispuesto en el presente decreto, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establecerá las definiciones y los requisitos que deberán aplicarse para

anunciar un producto que genere beneficios ambientales.

Previa expedición, las definiciones y requisitos establecidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, deberán surtir el proceso de notificación internacional, a través del Punto de Contacto, ante la Organización Mundial del Comercio y demás socios comerciales.

**ARTÍCULO 5°. COMPETENCIA.**

---

La Superintendencia de Industria y Comercio vigilará la publicidad regulada por el presente decreto e impondrá las sanciones establecidas en la Ley 1480 de 2011.

**ARTÍCULO 6°. VIGENCIA.**

---

El presente decreto entrará en vigencia seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 22 de julio de 2014.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,  
 SANTIAGO ROJAS ARROYO.

La Ministra de Ambiente y Desarrollo Sostenible,  
 LUZ HELENA SARMIENTO VILLAMIZAR.

## DECRETO 1499 DE 2014

Agosto 12 de 2014. Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.

Compilado en el Capítulo 37 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y, en especial de las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y por la Ley 1480 de 2011, y

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política referente a la protección de los derechos de los consumidores establece que "(...) La 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. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)".

Que la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, tiene como objetivos fundamentales, conforme a lo establecido en el artículo 1° "(...) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores,

así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)".

Que el párrafo del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, establece la obligación del Gobierno Nacional de reglamentar las ventas que utilizan métodos a distancia.

Que es necesario establecer la reglamentación para garantizar la adecuada protección, efectividad y libre ejercicio de los derechos y deberes de los sujetos que intervienen en las relaciones de consumo que se efectúen a través de ventas a distancia o de aquellas que utilizan métodos no tradicionales.

### DECRETA:

#### ARTÍCULO 1°. OBJETO.

El presente decreto tiene por objeto reglamentar:

1. Las ventas que utilizan métodos no tradicionales.
2. Las ventas a distancia.

## **ARTÍCULO 2°. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

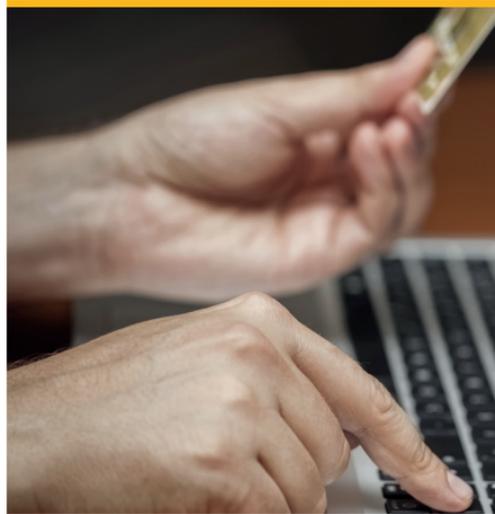
El presente decreto es aplicable a las relaciones de consumo que se efectúen a través de ventas a distancia o de aquellas que utilizan métodos no tradicionales.

▶ *Parágrafo. Las disposiciones contenidas en el presente decreto no son aplicables a las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de ventas a distancia o ventas que utilizan métodos no tradicionales.*

## **ARTÍCULO 3°. MODALIDADES DE VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES.**

De acuerdo con lo previsto en el numeral 15 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, se entenderán como ventas que utilizan métodos no tradicionales aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como:

1. Las ventas realizadas en el lugar de residencia o de trabajo del consumidor.
2. Las ventas en las que el consumidor es abordado de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio.
3. Las ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.



▶ *Parágrafo. El vendedor, al entrar en contacto con el consumidor, deberá informarle expresamente y de manera inequívoca que se trata de una oferta comercial.*

## **ARTÍCULO 4°. VENTAS NO TRADICIONALES POR ABORDAJE INTEMPESTIVO.**

Se considera que existió una venta no tradicional por abordaje intempestivo cuando, sin ser propiciado por el consumidor, el primer contacto entre este y el vendedor se da por fuera del establecimiento de comercio, aun cuando la operación se concluya en el establecimiento de comercio del vendedor o en instalación provisional o temporal acondicionada para el efecto.



En estos términos, se consideran ventas no tradicionales por abordaje intempestivo, entre otras situaciones, aquellas en las que el consumidor es abordado en espacios públicos abiertos o en corredores o lugares de desplazamiento público de instalaciones comerciales o institucionales, o las que usualmente ocurren para la venta de colecciones de libros o enciclopedias, revistas, suscripciones, cursos o materiales para el aprendizaje de idiomas, tiempos compartidos, planes vacacionales o de turismo, seguros, planes funerarios, acciones de clubes, afiliaciones a gimnasios, entre otros.

**ARTÍCULO 5°. VENTAS NO TRADICIONALES EN LAS QUE EL CONSUMIDOR ES LLEVADO A ESCENARIOS DISPUESTOS**

**ESPECIALMENTE PARA AMINORAR SU CAPACIDAD DE DISCERNIMIENTO.**

Podrán considerarse como ventas en las que el consumidor es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento y se sujetarán a las disposiciones previstas en este decreto, entre otras, las ventas que:

1. Utilicen técnicas de ventas con sistemas de escalonamiento de vendedores para oponerse o desvirtuar las negativas del consumidor y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, o;
2. Utilicen expresiones o actos que ridiculicen o discriminen al consumidor para oponerse o desvirtuar su negativa y dilatar o dificultar el rechazo de la oferta, entre otras.

**ARTÍCULO 6°. VENTAS A DISTANCIA.**

De acuerdo con lo establecido en el numeral 16 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, se consideran ventas a distancia las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

**ARTÍCULO 7°. RESPONSABILIDAD.**

Para efectos del presente decreto, se entenderá que las obligaciones previstas en los numerales 3 y 4 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011,

son exigibles exclusivamente a quien realiza la operación de venta en forma directa al consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, el productor es responsable del cumplimiento de dichas obligaciones, cuando un tercero realiza la operación de venta en su nombre y representación.

Respecto de las obligaciones previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 46 de la Ley 1480 de 2011, en lo que tiene que ver con la entrega del bien o servicio y la posibilidad de presentar reclamaciones y solicitar devoluciones, el productor y el proveedor serán solidariamente responsables, de conformidad con los artículos 10 y 11 de la misma ley.

***ARTÍCULO 8°. INFORMACIÓN PREVIA QUE EL VENDEDOR DEBE SUMINISTRAR AL CONSUMIDOR EN LAS TRANSACCIONES DE VENTAS A TRAVÉS DE MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA.***

Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

1. Su identidad e información de contacto.
2. Características esenciales del producto.
3. El precio, conforme con las reglas

previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

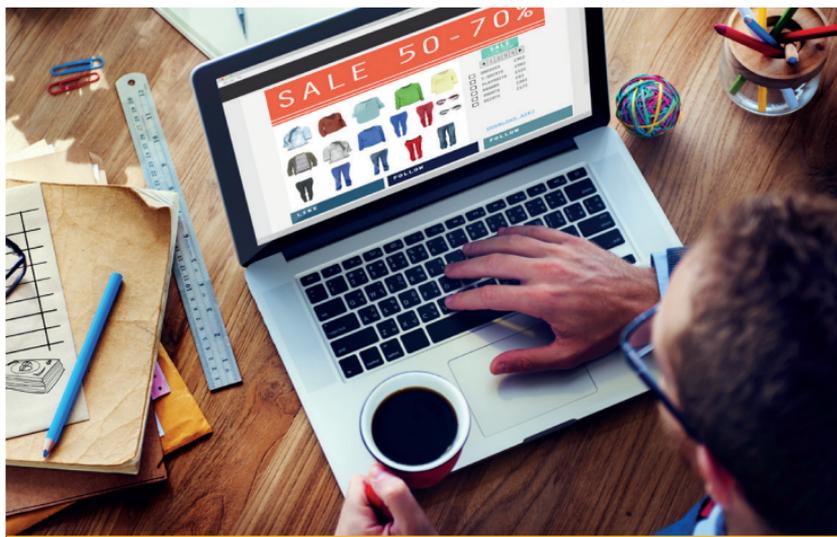
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda.
5. Las formas de pago que se pueden utilizar.
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La disponibilidad del producto.
8. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda.
9. La existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.
11. El plazo de validez de la oferta y del precio.
12. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011.

***ARTÍCULO 9°. CONTENIDO MÍNIMO DE LOS CONTRATOS DE VENTAS QUE UTILIZAN MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA.***

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, los contratos de

ventas no tradicionales o a distancia deberán incorporar como mínimo las siguientes condiciones:

1. Identidad del vendedor y su información de contacto.
2. Características esenciales del producto.
3. El precio, conforme con las reglas previstas en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.
4. Los gastos de entrega y transporte, cuando corresponda.
5. Las formas de pago que se pueden utilizar.
6. Las modalidades de entrega del bien o prestación del servicio.
7. La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio, cuando corresponda. Salvo pacto en contrario, el vendedor deberá entregar el bien o iniciar la prestación del servicio a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la celebración del contrato.
8. Información suficiente sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de retrato y reversión del pago, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 51 de la Ley 1480 de 2011.
9. La identificación e información de contacto del prestador de los servicios posventa, así como la forma de acceder a dichos servicios.



10. Las condiciones de terminación cuando se trate de contratos de duración indeterminada o superiores a un año.
11. Las cláusulas y condiciones relativas a renovación automática o permanencia mínima, esta última en caso de que proceda en los términos del artículo 41 de la Ley 1480 de 2011, las cuales deberán constar en documento aparte y ser aceptadas expresamente por el consumidor.

▶ *Parágrafo 1°. Cuando en algún sector de la economía exista regulación especial en la que se establezcan condiciones contractuales aplicables a ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, y diferentes de las indicadas en este artículo, las contenidas en el régimen especial se aplicarán de manera preferente. En lo no previsto en el régimen especial en materia de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, se aplicarán de manera suplementaria las condiciones establecidas en el presente artículo.*

▶ *Parágrafo 2°. El vendedor deberá utilizar mecanismos que permitan conservar la constancia de la aceptación o consentimiento expreso de las condiciones del contrato por parte del consumidor.*

▶ *Parágrafo 3°. De conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 1480 de 2011, en ningún caso la falta de respuesta a la oferta de venta no tradicional o a distancia podrá considerarse como aceptación de la misma.*

### **ARTÍCULO 10. REGISTROS SOBRE LA TRANSACCIÓN Y LA ENTREGA.**

En el evento que el consumidor requiera copia de las condiciones bajo las cuales se celebró y ejecutó el contrato, el vendedor deberá entregarla dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud.

### **ARTÍCULO 11. SANCIONES.**

El incumplimiento de lo establecido en este decreto dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011.

### **ARTÍCULO 12. VIGENCIA.**

El presente decreto entrará en vigencia dos (2) meses después de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 12 de agosto de 2014.

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,  
Santiago Rojas Arroyo.

## DECRETO 1368 DE 2014

22 de julio 2014. Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo 45 de la ley 1480 de 2011.

Compilado en el Capítulo 35 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la constitución política y en la ley 1480 de 2011 y,

### CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la constitución política referente a la protección de los derechos de los consumidores establece que "(...) la ley regulará el control de la calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)".

Que la Ley 1480 de 2011 mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, tiene como objetivos fundamentales, conforme con lo establecido en el artículo 1° "(...) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el

respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)".

Que el parágrafo 1 del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 señala que "(...) las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular , y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación , deberán ser reglamentados por el gobierno nacional (...)".

Que el mencionado artículo establece que en dichas operaciones se deberá "(...) 2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales y les serán aplicables los límites legales (...)".

Que el artículo 68 de la ley 45 de 1990 dispone en relación con las obligaciones mercantiles de carácter dinerario, independientemente de su otorgante, que "(...) para todos los efectos legales, se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las

mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento. (...)”.

Que el literal a) del numeral 3.4., del capítulo primero II de la Circular Básica Jurídica (circular externa 007 de 1996) de la Superintendencia Financiera de Colombia dispone que: “(...) de conformidad con lo previsto en el artículo 4o. de la resolución 19 de 1988 emanada de la Junta Monetaria . - hoy Junta Directiva del Banco de la Republica - el concepto de la tasa de interés efectiva comprende ,también, la totalidad de los costos financieros a cargo del deudor - cualquiera que sea su denominación - vinculados al préstamo o relacionados con el. Únicamente quedan exceptuados los que se refieren a la cuota de manejo y a la prima de seguro, en tanto el cobro de estos rubros obedezca inequívocamente a costos de índole no financiera que , por lo mismo , merecen un tratamiento excepcional. (...)”

Que por lo anterior y con el fin de garantizar y proteger los derechos de los consumidores, se hace necesario establecer la reglamentación sobre las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular y sobre los contratos de adquisición de bienes o presentación



de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación.

## **DECRETA**

### **ARTÍCULO 1 . OBJETO.**

El presente decreto tiene por objeto reglamentar las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular y los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación de acuerdo con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011.



en los que se otorgue plazo para pagar el precio sin cobrar intereses.

### **ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.**

Para la correcta aplicación e interpretación de este decreto se entenderá por:

### **ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente decreto se aplicará a:

1) Todas las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y

2) A los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación.

▶ *Parágrafo. Quedan excluidos de la aplicación de este decreto, por no ser ventas financiadas, los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios*

1. **Interés:** el concepto de interés se someterá a las disposiciones legales y/o reglamentarias que lo definen para el crédito otorgado por entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.
2. **Interés remuneratorio:** es el porcentaje sobre el valor prestado que recibirá el acreedor durante el tiempo que el dinero está en poder del deudor, es decir, durante el plazo que se le otorga a este último para restituir el capital debido.
3. **Interés de mora:** es aquel valor al que el deudor queda obligado desde el momento en que se produce el retraso en el cumplimiento del pago de la obligación.
4. **Tasa de interés:** es una relación porcentual que permite calcular los intereses, tanto remuneratorios como moratorios que causa un capital en un periodo determinado.
5. **Tasa de interés efectiva anual:** es aquella expresada en términos equivalentes de la tasa de interés que causaría un capital al concluir un periodo de un (1) año.

- 6. Tasa de interés nominal anual:** es aquella expresada como resultado del número de períodos en que se causa el interés en el año, multiplicado por la tasa de interés del periodo de causación. Esta tasa indica el periodo de causación del interés, así como el momento en que se causa el mismo, ya sea al inicio o al final del periodo
- 7. Tasa de interés variable:** aquella que se ajusta periódicamente y que se encuentra referenciada a un tipo de indicador, como el interés interbancario, IPC u otros, con el fin de reflejar las condiciones actuales del mercado.
- 8. Tasa de interés vencida:** es aquella que indica que los intereses se causan al final de cada periodo.
- 9. Periodo:** intervalo de un tiempo durante el cual se causa o liquida el interés.
- 10. Cuota:** valor del pago periódico a que se obliga el deudor.
- 11. Limite legal para el cobro de la tasa de interés:** el límite máximo legal para el cobro de la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria, es el establecido en el artículo 884 del Código de Comercio, en concordancia con el artículo 2231 del Código Civil y el artículo 305 del Código Penal.
- 12. Descuento:** cantidad que se rebaja del precio del bien o servicio, por liberalidad del proveedor o expendedor. El descuento puede

estar asociado a la forma de pago por ejemplo al hecho de que es valor se pague de contado.

- 13. Cláusula aceleratoria:** pacto celebrado entre las partes del contrato en virtud del cual, ante el incumplimiento por parte del deudor del pago de uno o varios de los instalamentos o cuotas debidos, se hace exigible la totalidad de la obligación por parte del acreedor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 45 de 1990.

#### **ARTÍCULO 4. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.**

Todo aquel que ofrezca sistemas de financiación a los que se refiere el presente decreto, deberá disponer de manera permanente de una cartelera que deberá situarse en los lugares de atención al público o de exhibición, en forma tal que atraiga su atención y resulte fácilmente legible. Sin perjuicio de lo anterior, podrán utilizarse otros mecanismos adicionales que permitan el acceso a esta información.

En dichos medios deberá anunciarse:

1. Tasa de interés que se esté cobrando para el mes en curso, expresada en términos efectivos anuales.
2. Plazos que se otorgan.
3. Cuando se trate de contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios,

adicionalmente deberá indicarse :  
i) el porcentaje mínimo que debe pagarse como cuota inicial , y ii) los incentivos que se ofrezcan , que en caso de tratarse de descuentos, deberán expresarse sobre el precio.

### **ARTÍCULO 5. INFORMACIÓN QUE DEBE CONSTAR POR ESCRITO Y SER ENTREGADA AL CONSUMIDOR.**

La información que deberá suministrarse al consumidor cuando adquiera bienes o le sean prestados servicios mediante sistemas de financiación o una operación de crédito que se enmarque en lo descrito en el artículo 2 del presente decreto, será la siguiente:

1. Lugar y fecha de celebración del contrato.
2. Nombre o razón social y domicilio de las partes.
3. Si se trata de un contrato de adquisición de bienes o de prestación de servicios, se deberá describir plenamente el bien o servicio objeto del contrato, con la información suficiente para facilitar su identificación inequívoca. Esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente, se deberá indicar el precio, así como los descuentos concedidos.
4. En caso de tratarse de una operación de crédito, deberá indicarse tal situación. Esta

obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. Adicionalmente se deberá informar el valor total a financiar.

5. La indicación de si se trata de una tarjeta de crédito emitida por una entidad que no se encuentre bajo el control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia y el valor y la periodicidad de la cuota de manejo si existe.
6. El valor de la cuota inicial, su forma y plazo de pago o la constancia de haber sido cancelada.
7. El saldo del precio pendiente de pago o el monto de fiancía, el número de cuotas en que se realizará el pago de financiación y su periodicidad. El número de cuotas de pago deberá ser pactado de común acuerdo con el consumidor, queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación por un mínimo de cuotas de pago.
8. La tasa de interés remuneratoria que se cobrará por la financiación del pago de la obligación adquirida, expresada como tasa de interés efectiva anual; la tasa de interés moratoria, la cual podrá expresarse en función de la tasa remuneratoria o de otra tasa de referencia y la tasa de interés máxima legal vigente al momento de celebración del contrato de adquisición de bienes

o de prestación de servicios o de la operación de crédito. En todo caso, deberán observarse los máximos legales previstos.

El otorgante del crédito deberá poner a disposición del consumidor, si este lo solicitare, las formulas matemáticas que aplican para calcular el crédito. En aquellos contratos en los que se haya pactado una tasa de interés remuneratoria variable, se deberá poner a disposición del consumidor, la fuente y fecha de referencia. Si la tasa así pactada, incluye un componente fijo, este último se deberá informar expresamente. En los casos de interés moratorio, en los que se pacte con una tasa de referencia diferente a la tasa remuneratoria, se deberá poner a disposición del consumidor la fuente y fecha referidas.

9. Se deberá informar el monto de la cuota. En el evento en que la cuota o la tasa pactada sea variable, el acreedor deberá informar el valor de la primera cuota y mantener a disposición del deudor, la explicación de cómo se ha calculado la cuota en cada periodo subsiguiente, así como la formula o fórmulas que aplicó para obtener los valores cobrados. Dichas fórmulas deberán ser suficientes para que el deudor pueda verificar la liquidación del crédito en su integridad.
10. Si como mecanismo de respaldo de la obligación se extienden

títulos valores, se deberá dejar constancia de ello en el contrato, identificando su número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título.

11. La enumeración y descripción de las garantías reales o personales del crédito.
12. La indicación del monto que se cobrará como suma adicional a la cuota por concepto de cuota de manejo, contratos de seguro si se contrataren y los que corresponden a cobros de IVA.
13. La indicación de todo concepto adicional al precio. Para este efecto se señalará tanto el motivo del cobro como el valor a pagar. En el caso de los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorguen de forma directa financiación, la indicación de los conceptos adicionales al precio deberá realizarse de la misma manera como se informe el precio. Los conceptos adicionales al precio que se presenten en las demás operaciones de crédito, deberán informarse de la misma manera como se informa el valor del crédito.
14. La indicación sobre el cobro de gastos de cobranza, cuando ello resulte aplicable y su forma de cálculo. Se precisa que los cobros por cobranza deben estar

directamente relacionados y ser proporcionales con la actividad desplegada, y en ningún caso podrá hacerse cobro automático por el solo hecho de que el deudor incurra en mora.

15. En los contratos de adquisición de bienes o de prestación de servicios mediante sistemas de financiación ofrecidos directamente por el productor o proveedor, se deberá informar el derecho de retracto que le asiste al consumidor y la forma de hacerlo efectivo. En ningún caso podrá exigir condiciones adicionales a las descritas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las demás normas aplicables.
16. El derecho que le asiste al deudor, de efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas.

La información señalada en el presente artículo deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

#### **ARTÍCULO 6. INFORMACIÓN DE PERMANENTE DISPONIBILIDAD AL CONSUMIDOR.**

La información que el proveedor deberá tener disposición del

consumidor de manera permanente durante la jornada de atención al público por concepto de una operación mediante sistemas de financiación será la siguiente:

1. El monto a cancelar por concepto de la cuota del mes o periodo, con la discriminación del pago de capital, intereses, cuota de manejo y seguros, si los hay.
2. El capital pendiente de pago al inicio y al final del periodo.
3. La tasa de interés aplicada en dicho periodo y la tasa de referencia utilizada en el caso en que se haya pactado una tasa de interés variable. Se deberá además indicar si con ocasión de la revisión del límite legal se presento modificación de la tasa de interés.
4. Una explicación acompañada de los datos necesarios para la liquidación de la respectiva cuota con el fin de que el consumidor pueda verificar la exactitud de los cálculos y constatar dichos datos con el contrato y las fuentes oficiales que los producen.
5. Cuando el plazo del crédito otorgado sea superior a doce (12) meses, o la cuantía del crédito o el monto adecuado sea superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes, la información indicada en los numerales anteriores de este artículo deberá ser remitida al domicilio del consumidor y entregada al plazo no inferior a

los cinco (5) días hábiles anteriores a la fecha del pago de la cuota correspondiente. En los mismos casos deberá informarse al consumidor de los eventos en que haya la necesidad de reliquidar los periodos restantes cuando la tasa de financiación cambie como consecuencia de variaciones de la tasa máxima legal. Cuando el proveedor o expendededor disponga dicha información en medios electrónicos, el consumidor, a su elección podrá optar por esta modalidad para acceder a la información.

6. El proveedor o expendededor estará exento de la obligación prevista en el numeral 5 anterior en los casos en que el crédito sea de cuota y tasa fija y se le entregue al consumidor la liquidación completa del crédito al momento de otorgarlo, lo cual se podrá hacer mediante talonarios u otro medio escrito que incluya toda la información señalada en los numerales 1, 2, 3 y 4 de este artículo, para cada uno de los periodos del crédito. Deberá obrar constancia escrita y suscrita por el consumidor en donde se señale que recibió dicha información.

En todo caso, se deberá tener a disposición del público puntos de información con personal que cuente con la capacitación y conocimientos requeridos para informar al cliente la integridad de las obligaciones que contrae con la firma del correspondiente contrato, la forma como se van a calcular y liquidar los intereses, la cuota y el crédito.

## **ARTÍCULO 7. REGLAS GENERALES PARA LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.**

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 los contratos de operaciones mediante sistemas de financiación estarán sujetos a las siguientes reglas generales:

1. Las partes podrán pactar libremente la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Las tasas de interés que se pacten al momento de la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún periodo de la financiación, el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11) del artículo 3 del presente decreto.
2. En los casos de contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios, el monto financiado se calculará tomando como base el precio menos la cuota inicial si la hubiere. Si el precio anunciado se incrementa por razón o causas asociadas a la financiación, la diferencia se reputará como interés. En consecuencia, no podrá anunciarse con proclamas publicitarias como "cero interés" o sin "interés". El monto financiado para las operaciones de crédito de consumo será el valor total del crédito.
3. Está prohibido el cobro simultáneo de intereses remuneratorios y moratorios respecto del mismo saldo o cuota y durante el mismo periodo.

4. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 886 del Código de Comercio, los intereses pendientes no generarán intereses.
5. En ningún caso se podrá exigir por adelantado el pago de intereses moratorios.
6. Tanto en las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, como en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, el consumidor podrá pagar anticipadamente, de forma parcial o total el saldo pendiente de su crédito y por lo tanto, no podrán establecerse cláusulas penales o sanciones por pago anticipado ni exigirse el pago de intereses durante el periodo restante.
7. Salvo que se haya pactado la cláusula aceleratoria, de acuerdo con lo previsto en el artículo 69 de la Ley 45 de 1990, los intereses moratorios solo se causaran respecto del monto de las cuotas vencidas.
8. Podrán contratarse seguros cuyo objeto sea amparar el pago del crédito en caso del fallecimiento del deudor o de la pérdida de la garantía del bien dado en garantía. En tales casos se podrá presentar al consumidor una o

varias cotizaciones de compañías de seguros, en las que se le informe los riesgos cubiertos, los beneficiarios, las exclusiones, la suma asegurada y el monto de la prima. En todo caso deberá advertirse al consumidor que no es obligación contratar con dichas compañías y que por lo tanto está en libertad de escoger otra aseguradora de su preferencia. Si el consumidor elige la aseguradora sugerida por el proveedor o expendedor, este deberá entregar a aquel, un documento mediante el cual se pueda probar la existencia del contrato de seguro y en el que se indique la información antes mencionada. El pago de los seguros podrá realizarse de manera diferida. Si no se entrega al consumidor la constancia o certificado del seguro donde se señale el valor de la prima o certificado, las sumas cobradas por tal concepto se reputarán intereses.

### **ARTÍCULO 8. OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN DE LÍMITES MÁXIMOS LEGALES DE TASAS DE INTERÉS.**

Respecto de la verificación de los límites máximos legales de la tasa de interés, el proveedor o expendedor en los contratos de operaciones de crédito mediante sistemas de financiación a los que se refiere este decreto, deberá:

1. Verificar mensualmente que los intereses cobrados están dentro

- del límite máximo legal vigente para el cobro de intereses.
2. Si concluye que la tasa de interés pactada está por encima del máximo legal permitido por la ley, la misma deberá ser reducida a dicho límite de forma automática sin necesidad de requerimiento del consumidor, retroactivamente a partir del momento en que se certifique un interés inferior.
  3. Si el límite máximo legal en un periodo siguiente vuelve a ser superior a la tasa inicialmente acordada se podrá liquidar y cobrar para dicho periodo la tasa inicialmente pactada.

### **ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL PRODUCTOR O PROVEEDOR.**

Las empresas que ofrezcan financiación al consumidor en los términos descritos en el artículo 2 del presente decreto deberán conservar a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio la historia de cada crédito que se haya otorgado, por un término mínimo de tres (3) años contados a partir de la fecha de vencimiento del último pago. La obligación de conservación se podrá cumplir con medios tecnológicos siempre y cuando se observe lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 y demás normas que la sustituyan o modifiquen. Lo anterior, sin perjuicio de lo consignado en las disposiciones legales sobre conservación y archivo de documentos.



▶ *Parágrafo. Las micro y pequeñas empresas, definidas por la Ley 590 de 2000, deberán conservar la historia del crédito por un término de un (1) año, a partir de la fecha de vencimiento del último pago.*



### **ARTÍCULO 10. SISTEMAS DE FINANCIACIÓN QUE UTILIZAN TABLAS CON FACTORES DETERMINADOS.**

Para ofrecer sistemas de financiación utilizando una tabla con factores determinados en función de la tasa de interés y/o el periodo, se deberán observar las siguientes instrucciones:

1. La tabla deberá ser revisada dentro de los cinco días siguientes de la fecha en que la Superintendencia Financiera de Colombia certifique el interés bancario corriente, señalando la fecha en la cual fue efectuada la revisión. En ella se deberá expresar, con caracteres destacados y negrilla, la tasa de interés en términos efectivos que para el periodo respectivo se esté cobrando al público y que haya servido para el cálculo de los factores.
2. Las tablas de factores de por lo menos los últimos tres (3) años, deberán permanecer a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **ARTÍCULO 11.**

Sanciones, en caso de incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente decreto, la Superintendencia de Industria y Comercio impondrá las sanciones previstas en la Ley 1480 de 2011.

### **ARTÍCULO 12. VIGENCIA.**

Este decreto rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C

El Ministro de Comercio, Industria y Turismo,  
Santiago Rojas Arroyo.

## DECRETO 679 DE 2016

27 de Abril de 2016. Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título II del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.

Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título II del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículo 189, numeral 11, de la Constitución Política, y los artículos 19 de la Ley 1480 de 2011 y 3° de la Ley 155 de 1959, y

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política establece que la 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 para su comercialización. Asimismo, el mencionado artículo determina la responsabilidad de quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad de los consumidores y usuarios.

Que el 12 de abril de 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011, mediante

la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, fundamentada en principios especiales, consagrados en su artículo 1°, los cuales hacen referencia a: i) la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, y al ii) acceso de los consumidores a una información adecuada, de manera que les permita hacer elecciones bien fundadas.

Que el artículo 5° de la misma ley define "producto defectuoso" como: "(...) aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho".

Que el artículo 19 del mismo estatuto establece la obligación de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización de adoptar medidas correctivas, así como el deber de información, cuando por sus calidades profesionales puedan tener conocimiento de la existencia de un defecto que llegue a dar origen a un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

Que se hace necesario reglamentar dicho artículo 19, respecto del



procedimiento para informar a la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los asuntos de su competencia, de la existencia de un defecto de un producto que ha producido o puede producir un evento adverso a la seguridad, a la vida, a la salud o a la integridad de las personas, sin perjuicio de las medidas que puedan tomar otras autoridades competentes, así como de las medidas correctivas que debe cumplir el miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización frente a un producto que no ha sido despachado o que ha sido puesto en circulación.

Que, previamente a la expedición del presente decreto, el proyecto de reglamentación fue publicado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 para consulta pública.

## **DECRETA:**

### **ARTÍCULO 1°. EL TÍTULO II DE LA PARTE 2 DEL LIBRO 2 DEL DECRETO 1074 DE 2015**

Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, tendrá un novocapítulo con el siguiente texto:

#### **“CAPÍTULO 52**

##### **ARTÍCULO 2.2.2.52.1. OBJETO.**

El objeto del presente capítulo es establecer el procedimiento que debe cumplir cualquiera de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que tenga conocimiento de la existencia de un bien defectuoso, y que por esta condición haya producido o pueda producir un adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, así como

señalar las medidas correctivas que deben tomar, sin perjuicio de aquellas puedan adoptar otras autoridades competentes, con la finalidad de garantizar la seguridad a la población ante la posible ocurrencia de los riesgos descritos.

▶ *Parágrafo. Las disposiciones del presente capítulo no incluyen a los productos que por su naturaleza son nocivos para la salud; sin embargo, cuando estos presenten un defecto, se someterá a la regla general.*

**ARTÍCULO 2.2.2.52.2. DETERMINACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL POSIBLE DEFECTO POR PARTE DEL MIEMBRO DE LA CADENA DE PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.**

Se entiende que un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización tiene conocimiento de que un producto es defectuoso, entre otras situaciones, cuando:

1. Ha sido informado por un consumidor, por otro miembro de la cadena de producción, distribución o comercialización, o por un tercero, acerca de un bien que en situaciones normales de utilización, evaluando la duración del bien, la información suministrada (instrucciones, manuales, etc.) y, si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.
2. Conoce o cuenta con evidencias de que el producto podría incumplir con un requisito de seguridad o de inocuidad de un reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria que le sea exigible.
3. Conoce o cuenta con evidencias de que se está incurriendo en un error en el diseño, la fabricación, la construcción, el embalaje o la información del producto, de tal suerte que este no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.
4. Conoce o tiene noticia de que el estado de los conocimientos científicos y técnicos concluyen que el uso del producto involucra un riesgo de evento adverso a la salud, la vida o la integridad de los consumidores, o el producto no se encuentra conforme con uno o más requisitos de seguridad establecidos en normas técnicas internacionales vigentes.
5. Se inicie un proceso de investigación administrativa en el que se determine el momento en que el miembro de la cadena tuvo conocimiento de la existencia de un producto defectuoso.
6. Se haya informado en la jurisdicción de otro país sobre la existencia de un defecto en un producto.

▶ *Parágrafo. La autoridad competente, en cada caso, evaluará la debida diligencia del miembro de la cadena al momento en que debió conocer de cualquiera de las situaciones descritas anteriormente, de acuerdo con su condición de fabricante, importador o comercializador.*

### **ARTÍCULO 2.2.2.52.3.**

Los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que conozcan de la existencia de un producto defectuoso que haya ocasionado o pueda ocasionar un evento adverso de los que trata ese capítulo, deberán proceder a informar de ello dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante comunicación de un plan de acción que contenga lo siguiente:

1. Identificación clara, veraz y suficiente del nombre o nombres del bien bajo el cual ha sido comercializado, del tipo de producto, incluyendo la referencia y el número de lote, si fuere el caso, fecha de importación o producción y, de ser posible, las fechas durante las cuales se ha comercializado el bien, número de unidades defectuosas y lugares en los que fue comercializado.
2. Una fotografía, imagen o representación gráfica del bien.
3. En la medida de lo posible, una

descripción del tipo de acción que será tomada respecto del bien.

4. Una descripción del defecto y del peligro que se corre con el bien y de las razones para tomar acción sobre este.
5. En la medida de lo posible, el número y descripción de los daños o víctimas asociadas con el producto, la edad de los afectados o muertos, y, de ser el caso, las fechas anteriores en las cuales tales incidentes o muertes fueron informadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.
6. La identificación de los distribuidores o comercializadores más representativos, con los datos personales de sus responsables y de su ubicación, cuando existan registros.
7. En caso de proceder medidas correctivas, la indicación de las medidas que se tomarán o se han tomado, de ser el caso.
8. En caso de ser procedente, el procedimiento de retiro del bien o de devolución del precio pagado y el nivel de éxito que espera tener con la misma. Los costos que surjan con ocasión de la devolución de bienes deberán ser asumidos por la cadena de distribución y en ningún momento podrán trasladarse a los consumidores.
9. En todo caso, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar y verificar la información

antes mencionada, así como tomar las medidas adicionales necesarias que considere pertinentes.

**ARTÍCULO 2.2.2.52.4.**  
**MEDIDAS INMEDIATAS DE**  
**PREVENCIÓN DEL EVENTO ADVERSO.**

El miembro de la cadena de producción, distribución o comercialización que tenga conocimiento de que un producto tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atenta contra la salud, la vida o la integridad de las personas, deberá tomar las medidas apropiadas para prevenir la extensión del daño, y cumplir las siguientes medidas de prevención de manera inmediata:

1. Para el productor o importador:

1.1. Suspender la producción o suspender nuevas órdenes de compra del bien de que se trate,

hasta tanto no se cuente con una medida correctiva.

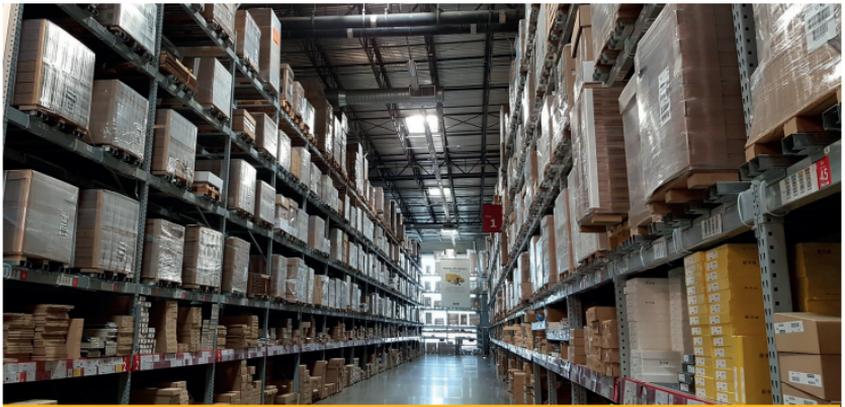
1.2. Informar dentro de un plazo no mayor a tres (3) días calendario a todos sus distribuidores y comercializadores del producto de que se trate.

1.3. Informar a los distribuidores y comercializadores, dentro de sus facultades de gestión o las previstas contractualmente, la suspensión inmediata de la comercialización hasta tanto se tomen las medidas correctivas necesarias.

1.4. Informar a los consumidores sobre el bien implicado por medios idóneos.

1.5. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Para el distribuidor y comercializador:



2.1. Suspender la distribución y la comercialización del producto de que se trate.

2.2. Solicitar al productor o al importador la información que se debe suministrar a los consumidores sobre el bien implicado.

2.3. Informar a los consumidores sobre el bien implicado.

2.4. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio.

***ARTÍCULO 2.2.2.52.5. MEDIDAS INMEDIATAS DE PREVENCIÓN PARA PRODUCTOS NO DESPACHADOS O COMERCIALIZADOS.***

En concordancia con el artículo anterior, el productor, importador, distribuidor o comercializador deberá tomar las medidas necesarias para garantizar que las unidades del producto que no hayan sido despachadas o comercializadas y que estén en su poder no sean puestas en el mercado. Para ello, aislará y marcará el bien de forma tal que asegure de manera efectiva que dichas unidades no serán erróneamente comercializadas.

Igualmente, el productor o importador deberá informar a su vez a los distribuidores, comercializadores y puntos de venta final al público sobre la exigencia de aislamiento y marcación de las unidades de productos existentes en su poder. Será responsabilidad del

productor o importador establecer el procedimiento para recoger y aislar en condiciones apropiadas las unidades de producto defectuoso y asumir los costos en que se incurra para tal efecto.

***ARTÍCULO 2.2.2.52.6. MEDIDAS RESPECTO DE PRODUCTOS DESPACHADOS O COMERCIALIZADOS.***

El distribuidor o comercializador que haya expendido a los consumidores finales unidades del producto defectuoso deberá informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o importador y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos.

Si no se cuenta con registro o bases de datos para contactar directamente a los consumidores, deberá informar de manera clara y legible, a través de un medio idóneo de comunicación, sobre el carácter defectuoso del producto, las medidas de corrección que sean pertinentes, y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar y devolver los productos.

La intensidad y frecuencia de la publicación en los medios idóneos de comunicación se deberá hacer de forma proporcional al volumen de ventas del producto, el número de consumidores que lo adquirieron y la forma en que se comercializó el producto.

**ARTÍCULO 2.2.2.52.7.  
MEDIDAS RESPECTO DE LOS  
PRODUCTOS AISLADOS Y RECOGIDOS.**

Una vez se tengan identificadas y aisladas las unidades de producto defectuoso, el productor o el importador procederá a destruirlos o, si es posible, a corregir el defecto de tal manera que asegure la eliminación del riesgo para salud, la vida o la integridad de los consumidores.

**ARTÍCULO 2.2.2.52.8.  
BASE DE DATOS DE ALERTAS POR  
PRODUCTOS DEFECTUOSOS.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, en su página web pondrá al servicio del público una base de datos con los productos respecto de los cuales haya recibido reportes y que hayan sido catalogados como defectuosos. Dicha base de datos que deberá tener un buscador, contendrá como mínimo, la siguiente información:

1. La identificación del bien en cuestión:
2. Nombre bajo el cual ha sido comercializado el producto.
3. El tipo de producto.
4. La identificación de su fabricante o importador, o la marca que lo identifica.
5. La descripción del defecto y de los riesgos asociados al producto.

**ARTÍCULO 2.2.2.52.9.  
MEDIDAS DE CONTROL.**

Sin perjuicio del deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y de la vigilancia que de oficio realice esta autoridad, la Superintendencia podrá, en cualquier momento, requerir al productor, importador, distribuidor o comercializador de un producto defectuoso para verificar la adopción de todas las medidas aplicables previstas en este capítulo y evaluar el resultado al que debe llegarse, fijar el plazo para alcanzarlo, y brindar las recomendaciones que considere pertinentes.

**ARTÍCULO 2.2.2.52.10. SANCIONES.**

El incumplimiento la obstrucción o resistencia al cumplimiento de las normas establecidas, en el presente capítulo dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011".

**ARTÍCULO 2°. VIGENCIA.**

El presente decreto entrará a regir seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los 27 días del mes de abril del año 2016

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

LA MINISTRA DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO  
CECILIA ÁLVAREZ-CORREA GLEN

## DECRETO 587 DE 2016

11 de Abril de 2016 "Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011

Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto número 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en particular de las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, y

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política referente a la protección de los derechos de los consumidores establece que la "(...) 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. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)".

Que la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del

Consumidor, tiene como objetivos fundamentales, conforme con lo establecido en su artículo 1°, "(...) proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)".

Que el artículo 51 del mencionado Estatuto establece los eventos en que procede la reversión del pago que el consumidor realice con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para la adquisición de productos en operaciones de comercio electrónico, tales como Internet, PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos), "call center" o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.

Que, por su parte, el parágrafo 2° del mismo artículo prevé el derecho del consumidor a revertir el pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, realizado a través de operaciones de débito automático autorizadas previamente por aquel.

Que es necesario determinar los deberes particulares del proveedor y de los demás participantes del proceso de pago, precisar el alcance de los derechos del consumidor, y

determinar el procedimiento para hacer efectiva la reversión del pago.

Que previamente a la expedición del presente decreto, el proyecto de reglamentación fue publicado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 por el término de cinco (5) días para consulta pública.

Que dicho proyecto se envió a la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1340 de 2009.

### **DECRETA:**

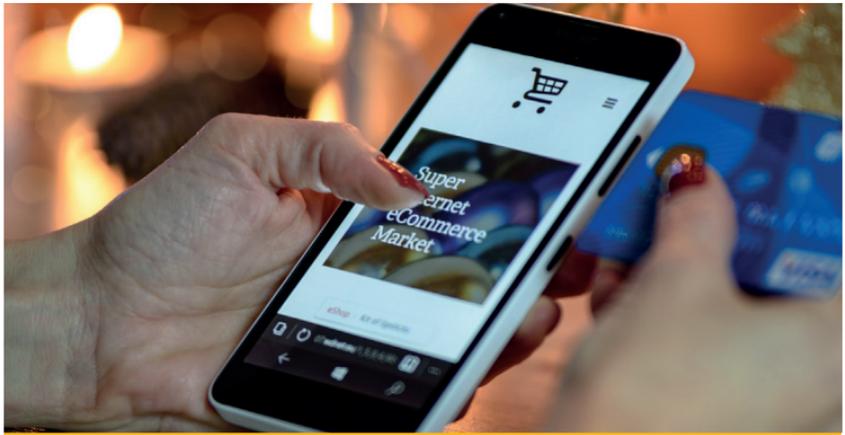
Artículo 1°. El Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, tendrá un nuevo capítulo con el siguiente texto:

## **“CAPÍTULO 51 REVERSIÓN DEL PAGO**

### **ARTÍCULO 2.2.2.51.1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente capítulo tiene como objeto reglamentar las condiciones y el procedimiento para la reversión de los pagos solicitada por los consumidores según lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de los pagos de que trata el presente capítulo no procede cuando hayan sido realizados por medio de canales presenciales.



▶ *Parágrafo 1°. Las disposiciones previstas en el presente capítulo sólo tendrán efectos para las operaciones en las cuales el productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia.*

▶ *Parágrafo 2°. Las disposiciones contenidas en el presente capítulo no son aplicables a las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de reversión de pagos.*

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.2. REVERSIÓN DEL PAGO EN LA VENTA DE PRODUCTOS.**

Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, call center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado

no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.3. REVERSIÓN PARCIAL.**

Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el artículo anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.4. QUEJA ANTE EL PROVEEDOR DEL BIEN O SERVICIO.**

El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja.

Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la



operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Cualquiera fuere el medio utilizado para interponer la queja, el proveedor deberá emitir constancia de la presentación de la misma, con indicación de la fecha y causal que la sustentan.

Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto

del proveedor se desconozcan, o cuando este se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.5. CONTENIDO DE LA QUEJA ANTE EL PROVEEDOR DEL BIEN O SERVICIO.**

La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que

sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2 del presente decreto.

3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.6. NOTIFICACIÓN AL EMISOR DEL INSTRUMENTO DE PAGO ELECTRÓNICO.**

Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja ante el proveedor del bien o servicio, según lo dispuesto en el artículo anterior, aquel deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien.

Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del

producto financiero, sin perjuicio de que el consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.2.51.4 y 2.2.2.51.5 del presente decreto.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.7. CONTENIDO DE LA NOTIFICACIÓN.**

La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del presente decreto.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso.
5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
6. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

#### **ARTÍCULO 2.2.2.51.8. TRÁMITE DE LA REVERSIÓN DEL PAGO.**

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del

proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6 del presente decreto. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.

▶ *Parágrafo 1°. El banco o entidad en la cual el productor o proveedor tiene la cuenta de depósito deberá suministrar a este la información de la transacción reversada.*

▶ *Parágrafo 2°. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago*

*en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.*

### **ARTÍCULO 2.2.2.51.9. CONTROVERSIA DERIVADA DE LA SOLICITUD DE REVERSIÓN DEL PAGO.**

Además de lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al

proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia este artículo.

**ARTÍCULO 2.2.2.51.10.  
DEVOLUCIÓN DEL PRECIO PAGADO.**

En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.

**ARTÍCULO 2.2.2.51.11. DERECHO A REVERSAR LOS PAGOS CORRESPONDIENTES A OBLIGACIONES DE CUMPLIMIENTO PERIÓDICO.**

En los términos del parágrafo 2° del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor que hubiere autorizado pagos periódicos con cargo a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrá, en cualquier momento y sin que medie justificación alguna:

1. Comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático,



por escrito o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello que permita conservar un soporte de la misma y acreditar fecha cierta de su presentación, sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios. De no corresponder el emisor del instrumento de pago con la entidad con la que se pactó el débito automático, el consumidor deberá comunicar al emisor del instrumento de pago sobre la instrucción de cesación de los pagos por dichos medios, dentro de los 5 días siguientes.

Si agotados los procedimientos anteriores se cargan nuevos pagos a sus tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión de los mismos al emisor del instrumento de pago electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento de la ocurrencia de aquéllos, por escrito o por los canales que el emisor del instrumento de pago disponga. Dicha solicitud, además de contener los requisitos señalados en los numerales 3 y 4 del artículo 2.2.2.51.5 del presente Decreto, deberá estar acompañada de la constancia de la instrucción impartida a la entidad con la que autorizó el débito automático sobre su voluntad de revocar la autorización de realizar los pagos por dichos medios.

2. Solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier

servicio u obligación de cumplimiento periódico. Para proceder con la reversión, el consumidor deberá solicitarla al emisor del instrumento de pago en un tiempo máximo de un mes después de ocurrido el pago por los canales que dicha entidad disponga.

El trámite de la reversión del pago, la devolución del dinero pagado y las controversias que se llegaren a derivar de la solicitud de reversión del pago, se sujetarán a las mismas reglas previstas en el presente capítulo.

***ARTÍCULO 2.2.2.51.12. DEBER DE INFORMAR AL CONSUMIDOR SOBRE LOS TÉRMINOS DEL PROCEDIMIENTO.***

Los participantes del proceso de pago diseñarán e implementarán mecanismos idóneos para informar a los consumidores sobre el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento. La información suministrada al consumidor deberá expresar de manera clara la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del presente capítulo.

***ARTÍCULO 2.2.2.51.13. MALA FE DEL CONSUMIDOR.***

En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión

del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

***ARTÍCULO 2.2.2.51.14. SANCIONES.***

El incumplimiento de lo establecido en este Capítulo dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 61 y 62 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las acciones jurisdiccionales que las partes involucradas puedan adelantar para la protección de sus derechos.”

***ARTÍCULO 2º. VIGENCIA.***

El presente decreto empezará a regir seis (6) meses después de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los 11 días del mes de abril del año 2016

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

EL MINISTRO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO

MAURICIO CÁRDENAS SANTAMARÍA

LA MINISTRA DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO

CECILIA ÁLVAREZ-CORREA GLEN

## DECRETO NÚMERO 1413 DE 3 DE AGO 2018

Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2, Parte 2, Título 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015 y se reglamenta el parágrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial, las conferidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la Constitución Política, referente a la protección de los derechos de los consumidores establece que, "(...) La 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. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (...)".

Que la Ley 1480 de 2011, mediante la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, tiene como objetivos fundamentales, conforme con lo establecido en el artículo 1° "(...)

proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)".

Que el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 establece las reglas a las que esté sometida la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, y señala que:

1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el

término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste e/ servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere”.

Que el parágrafo del mismo artículo señala: “(...) Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el

consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que to retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no to retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto (...)”.

“(…) Sin perjuicio de lo anterior, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir, el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento”.



Que el artículo 704 del Código Civil señala: “El que halle o descubra alguna cosa que por su naturaleza manifieste haber estado en dominio anterior, o que por sus señales o vestigios indique haber estado en tal dominio anterior deberá ponerla a disposición de su dueño si este fuere conocido. Si el dueño de la cosa hallada o descubierta no fuere conocido o no pareciere, se reputará provisoriamente estar vacante o ser mostrenca la cosa.”

Que la expresión “se entenderá por ley que lo abandona” del párrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, introduce un abandono con efecto ope legis, lo que hace inevitable que tales bienes abandonados (res derelictae) entrarían en la clasificación de los bienes mostrencos (arts. 706 y ss. del Código Civil).

Que, en términos del Código Civil, el abandono no implica la pérdida inmediata del derecho de dominio en la medida en que existe todavía la posibilidad de restitución de la cosa vacante o mostrenca si aparece el dueño y paga las expensas antes de que sea enajenada por la autoridad competente (Art. 708 del Código Civil), pues de ser enajenado el bien por la autoridad competente si se pierde el derecho de dominio irrevocablemente (Art. 709 del Código Civil).

Que el artículo 707 del Código Civil establece que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tendrá en las

sucesiones intestadas los derechos sobre los bienes mostrencos o vacantes. A su turno, el artículo 2.4.3.1.3.1 del Decreto 1084 de 2015, reglamenta lo relacionado con las denuncias de vocaciones hereditarias y bienes vacantes y mostrencos, ordenando, entre otros, que toda persona que descubra la existencia de un bien vacante o mostrenco o de una vocación hereditaria, deberá hacer su denuncia por escrito ante la Dirección General o Dirección Regional del ICBF, según la ubicación del bien o el lugar de tramitación del respectivo juicio.

Que revisado el formulario de abogacía de la competencia se concluyó que no resultaba necesario el envío del proyecto al grupo de abogacía de la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con el artículo 7 de la Ley 1340 de 2009.

Que el presente Decreto surtió los trámites de Consulta Pública de conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 por el término de quince (15) días calendario.

En mérito de lo expuesto,

## **DECRETA**

Artículo 1. El Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, tendrá un nuevo capítulo, con el siguiente texto:

**“CAPÍTULO 56  
BIENES DEJADOS EN ABANDONO  
BAJO LA PRESTACIÓN  
DE UN SERVICIO**

**ARTÍCULO 2.2.2.56.1. OBJETO.**

El presente capítulo tiene por objeto reglamentar la forma en que el prestador de un servicio que supone la entrega de bienes muebles, debe disponer de aquellos cuya transferencia del derecho de dominio no está sujeta a registro, y que han sido dejados en abandono por parte de los consumidores, en los términos en que lo establece el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011.

**ARTÍCULO 2.2.2.56.2. PROCEDIMIENTO PARA REQUERIR AL CONSUMIDOR.**

Quien preste el servicio de que trata el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, sobre los bienes a que se refiere el artículo anterior, observará el siguiente

procedimiento para requerir al consumidor:

Transcurrido un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o aquella en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que éste acuda a retirar el bien, el prestador lo requerirá para que lo retire. El retiro del bien deberá hacerse dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de remisión de la comunicación que deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

1. Informar por escrito al consumidor que debe retirar el bien dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de dicha comunicación, e indicarle que, finalizado dicho término, de no retirarse el bien, se entenderá por ley que lo abandona.
2. La comunicación anterior, deberá enviarse por correo certificado a la dirección que el consumidor haya



indicado en el recibo expedido con ocasión de la prestación del servicio y a cualquier otra de la que se tenga conocimiento.

▶ *Parágrafo. Cuando se conozca la dirección de correo electrónico del consumidor, la comunicación deberá remitirse además por este medio. En todo caso, serán aplicables las reglas que para el efecto ha dispuesto en el inciso 5 del numeral 3 del artículo 291 de la Ley 1564 de 2012.*

### **ARTÍCULO 2.2.2.56.3. MOMENTO DEL ABANDONO.**

Una vez requerido el consumidor en los términos previstos en el artículo anterior y transcurrido el plazo de dos (2) meses a que se refiere el artículo 18 de la Ley 1480, para que retire el bien, sin que esto ocurra, se entenderá que el bien ha sido abandonado.

No se entenderá que el bien ha sido retirado con la sola manifestación del consumidor de su intención de hacerlo.

El término a que se refiere este artículo, se suspenderá en aquellos casos en que el consumidor manifieste de manera expresa la imposibilidad de retirar el bien dentro del mismo, manifestando además la fecha probable en que retirará el bien, y asumirá los costos que la custodia implique para el prestador.

### **ARTÍCULO 2.2.2.56.4. EFECTOS DEL ABANDONO DE BIENES.**

Una vez transcurrido el plazo de dos (2) meses de que trata el artículo 2.2.2.56.2., del presente decreto, sin que se haya retirado el bien, la condición de abandono prevista en el artículo 18 de la Ley 1480 de 2011, tendrá como efecto que el bien se reputa provisoriamente mostrenco de conformidad con lo establecido en el artículo 704 del Código Civil, debiéndose dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.4.3.1.3.1 del Decreto 1084 de 2015.

### **ARTÍCULO 2.2.2.56.5. PRUEBA DE LOS TRÁMITES Y MECANISMOS DE SUPERVISIÓN.**

El prestador del servicio que agote cualquiera de los procedimientos previstos en el presente capítulo deberá conservar a disposición de la autoridad competente copia íntegra de todos los documentos, requerimientos y notificaciones a los que alude la norma reglamentada y el presente capítulo, por un término no inferior a tres (3) años a partir de la fecha que en que recibe el bien para la prestación del servicio.

### **ARTÍCULO 2. VIGENCIA.**

El presente decreto comienza a regir a partir de los seis (6) meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE  
Dado en Bogotá, D.C., a los -3AGO 2018

LA MINISTRA DE COMERCIO,  
INDUSTRIA Y TURISMO  
MARÍA LORENA GUTIÉRREZ BOTERO



El Presidente del honorable  
Senado de la República,  
**JUAN MANUEL CORZO ROMÁN.**

El Secretario General del  
honorable  
Senado de la República,  
**EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD.**

El Presidente de la honorable  
Cámara de Representantes,  
**SIMÓN GAVIRIA MUÑOZ.**

El Secretario de la honorable  
Cámara de Representantes,  
**JESÚS ALFONSO RODRÍGUEZ  
CAMARGO.**

**REPÚBLICA DE COLOMBIA -  
GOBIERNO NACIONAL**

**Publíquese y cúmplase.**

**Dada en Bogotá, D. C., a 12 de  
octubre de 2011.**



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINCIT**



[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Síganos en:  Superintendencia de Industria y Comercio  @sicsuper  
 Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINCIT**

**50 años**  
1956-2016  
**Industria y Comercio  
SUPERINTENDENCIA**