REPUBLICA DE COLOMBIA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - IVSTITIA ET LITTERAE ISSN 0123-9066

AÑO IX - Nº 450 Bogotá, D. C., jueves 16 de noviembre de 2000 EDICION DE 12 PAGINAS

DIRECTORES: MANUEL ENRIQUEZ ROSERO, SECRETARIO GENERAL DEL SENADO — ANGELINO LIZCANO RIVERA, SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE LEY

ACTA DE PRESENTACION

PROYECTO DE LEY NUMERO 115 DE NOVIEMBRE 14 DE 2000 CAMARA

En la Secretaría General de la honorable Cámara de Representantes, a los catorce (14) días del mes de noviembre de dos mil (2000), se hizo presente el señor Ministro de Desarrollo Económico, doctor *Augusto Ramírez Ocampo*, con el fin de hacer entrega del siguiente proyecto de ley:

Proyecto de ley número 115 de 2000 Cámara, *por la cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor* .

Augusto Ramírez Ocampo,

Ministro de Desarrollo Económico.

Angelino Lizcano Rivera,

Secretario General.

Bogotá, D. C.

Doctor

BASILIO VILLAMIZAR TRUJILLO

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Honorables Congresistas:

Con el fin de dotar al consumidor colombiano de un cuerpo normativo que le proporcione las herramientas legales necesarias para hacer valer sus derechos frente a los productores y proveedores, se somete a consideración del honorable Congreso de la República el proyecto de ley *"Estatuto de Defensa del Consumidor"*.

PROYECTO DE LEY NUMERO 115 DE 2000 CAMARA

por la cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor.

El Congreso de la República de Colombia

DECRETA:

PARTE 1

NORMAS GENERALES

TITULO 1

CAPITULO UNICO

Del objeto, ámbito, carácter y definiciones

Artículo 1°. *Objeto*. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas con ocasión de las relaciones de consumo, los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, la responsabilidad por producto defectuoso y el funcionamiento de las organizaciones de consumidores.

Artículo 2°. *Ambito de aplicación*. Las disposiciones de esta ley son aplicables a todas las relaciones cuyos efectos se produzcan o hayan debido producirse en el territorio colombiano. Las disposiciones contenidas en la parte 1 son aplicables a todas los sectores y, en caso de contradicción entre éstas y las que conformen la parte 2, para materias específicas, primarán las de la parte 1.

Artículo 3°. *Objetivos y 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. Se tendrán como principios generales los siguientes derechos y deberes de los consumidores:

1. **Derechos**

a) Obtener y difundir información, divulgación y educación precisa e idónea respecto de la calidad, cantidad, composición, forma de uso y precio de todos los productos que se pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos;

b) Reclamar directamente ante el productor o proveedor 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;

c) Ser protegido de la publicidad engañosa;

d) Organizarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por los poderes públicos;

e) Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

2. **Deberes**

a) 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;

b) Dar un uso razonable al producto, de acuerdo con su naturaleza y características;

c) Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

Artículo 4°. *Carácter de las normas*. No se podrá renunciar anticipadamente a los derechos y obligaciones consagrados en esta ley. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita.

Artículo 5°. *Definiciones*. Para los efectos de la presente ley, serán aplicables las siguientes disposiciones:

a) *Calidad*: Conjunto de propiedades, ingredientes, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un producto;

b) *Consumidor*: Todo aquel que, como destinatario final, adquiera o utilice productos, cualquiera que sea su naturaleza;

c) *Contrato de adhesión*: Aquel que contiene cláusulas predispuestas por uno de los contratantes denominado, el estipulante; para ser incorporadas a una pluralidad de relaciones de consumo, independientemente de que hayan sido elaboradas por éste o por un tercero. Las cláusulas predispuestas se denominarán condiciones generales;

d) *Idoneidad*: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o adquirido, según sea el caso;

e) *Organización de consumidores*: Asociación de personas naturales que cumple con los requisitos de esta ley, cuyo objeto sea promover, proteger y defender los derechos de los consumidores;

f) *Producto*: Todo bien o servicio;

g) *Productor o proveedor*: Todo aquel, comerciante o no, que directa o indirectamente, aun de manera esporádica, diseñe, produzca, fabrique, ensamble, importe, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos a título oneroso, con o sin ánimo de lucro.

Cuando quiera que en esta ley se empleen los términos productor o proveedor, se entenderán cualquiera de los dos, indistintamente;

h) *Promociones y ofertas*: Ofrecimiento temporal de productos de manera gratuita o en condiciones especiales, como incentivo para el consumo.

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;

i) *Publicidad*: Toda forma de comunicación masiva que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo;

j) *Publicidad engañosa*: Aquella que induzca a error, engaño o confusión;

k) *Puesta en circulación*: Momento en que el productor se desprende del control del producto;

l) *Relación de consumo*: Aquella que se da entre un productor o proveedor y un consumidor;

m) *Suficiencia*: Cantidad que debe cumplir el producto, por haber sido convenido, anunciado o por ser lo que se espera en el mercado.

T I T U L O 2
DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRODUCTORES
CAPITULO 1
De la Información

Artículo 6°. *Información mínima y responsabilidad*. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Artículo 7°. *Aspectos comprendidos*. La información mínima comprenderá:

1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor.

2. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto.

3. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable.

4. El precio, y

5. Las especificaciones que para cada tipo de producto exija la autoridad competente. Para el ejercicio de esta función se informará a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que llevará un registro único de estas condiciones.

Parágrafo. En cualquier información sobre precios dirigida a los potenciales consumidores se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional a que hubiere lugar.

Artículo 8°. *Constancia*. El consumidor tiene derecho de exigir, a costa del productor, constancia de toda operación de consumo que realice. La factura podrá hacer las veces de constancia.

CAPITULO 2
De la Publicidad

Artículo 9°. *Prohibiciones*. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa.

Artículo 10. *Fuerza vinculante*. Las condiciones específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

Artículo 11. *Publicidad de promociones y ofertas*. La publicidad de las promociones y ofertas, deberá sujetarse a las condiciones generales señaladas en el capítulo correspondiente y contener información clara y suficiente sobre todas las condiciones de tiempo, modo y lugar de las mismas. La autoridad competente podrá establecer los términos para cada tipo de producto.

CAPITULO 3
De las garantías

Artículo 12. *Garantía legal*. Se encuentra implícita en la relación de consumo, la obligación a cargo del productor de garantizar la suficiencia, calidad e idoneidad de los productos.

Artículo 13. *Nivel de garantía legal*. De no existir garantía suplementaria, para establecer el alcance de la garantía legal se atenderán las siguientes reglas:

1. **Respecto de la suficiencia o cantidad:**

a) Se sujetará a lo ofrecido individual o colectivamente o lo anunciado públicamente por el productor;

b) En defecto de ofrecimiento o anuncio, la cantidad que se esperaría dadas las condiciones de uso y precio previsto.

Se consideran admisibles las mermas en productos que por su naturaleza tienen variaciones.

2. **Respecto de la calidad:**

a) Si el producto está sujeto a norma técnica obligatoria o reglamento técnico, deberá cumplir con estos;

b) En defecto de norma técnica obligatoria o reglamento técnico, el producto debe cumplir con la calidad que se esperaría, tomando en consideración las circunstancias en que se realizó la relación de consumo, las calidades de productos similares o análogos circulados en el mercado y el precio de aquellos.

3. **Respecto de la idoneidad:**

Se tendrá en cuenta lo expresado o implícito en el momento de entablar la relación de consumo y la finalidad a la que está destinado el producto. Comprende las variables de tiempo, modo y lugar.

Artículo 14. *Término de la garantía legal*. La garantía legal tendrá un término de 1 año, sin perjuicio de lo que se establece en el Código de Comercio y de que las entidades con facultades de vigilancia y control puedan señalar términos distintos para productos cuya naturaleza lo amerite.

Artículo 15. *Extensión del plazo de la garantía*. El tiempo durante el cual el consumidor esté privado del uso del producto garantizado, por cualquier causa relacionada con su reparación derivada de la afectación de la garantía legal, debe computarse como prolongación del término de garantía.

Artículo 16. *Responsables de la garantía legal*. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores, importadores, distribuidores, proveedores y vendedores respectivos. Lo anterior sin perjuicio de que estos puedan, a su turno, repetir contra el responsable por lo efectivamente pagado al consumidor. El valor pagado incluirá la actualización del valor. En la acción de repetición sólo serán oponibles las causales de exoneración previstas en esta ley.

Artículo 17. *Otros aspectos incluidos en la garantía legal*. Se entienden incluidas en la garantía legal, además:

1. Según la naturaleza del producto, las obligaciones de proporcionar asistencia técnica para la instalación y utilización de los productos, así como la de reparación, el transporte y suministro oportuno de los repuestos necesarios para este último efecto.

2. La entrega oportuna del bien o servicio, y

3. Todos los gastos necesarios para la efectividad de la misma.

Artículo 18. *Constancia de reparación*. Cuando el producto hubiere sido reparado bajo los términos de una de las garantías legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre, estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación en la que se indique:

1. La naturaleza de la reparación.

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 perfecto estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

Artículo 19. *Opciones en caso de incumplimiento*. El consumidor tendrá la facultad de pedir por cualquiera de los medios previstos en esta ley, el cambio del producto por otro de la misma especie o la resolución del contrato en los siguientes casos:

1. Cuando el producto no cumpla con las condiciones de suficiencia, calidad e idoneidad.

2. Cuando no cumpla con las obligaciones de proporcionar asistencia técnica para la instalación y utilización de los productos, así como la de reparación, el transporte y suministro oportuno de los repuestos necesarios para este último efecto, y

3. Cuando persista una falla que no implique incumplimiento de la garantía legal.

En todos los casos, el consumidor además podrá solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

Artículo 20. *Garantías suplementarias*. Los productores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, en cuanto amplíen o mejoren la cobertura de ésta.

A este tipo de garantías es también aplicable la regla de responsabilidad solidaria indicada en el artículo 16 de la presente ley, respecto a quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

Artículo 21. *Declaración de garantía*. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, estar redactadas en español, ser de fácil comprensión, con caracteres legibles a simple vista y contendrá, como mínimo, la siguiente información:

1. La identificación del proveedor, fabricante, importador y distribuidor, especificando quién hará efectiva la garantía.

2. La identificación del producto.

3. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo, y

4. Las condiciones de reparación del producto con especificación del lugar donde se hará efectiva.

Artículo 22. *Productos deficientes, usados o reconstruidos*. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados o reconstruidos, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las condiciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.

La misma Superintendencia señalará los productos que no pueden ofrecerse en esas condiciones.

Artículo 23. *Exoneración de responsabilidad de la garantía*. El productor se exonerará de cumplir las garantías, sólo cuando medie la culpa exclusiva del consumidor o de un tercero, que deberá ser probada por el productor.

CAPITULO 4

Responsabilidad por producto defectuoso

Artículo 24. *Responsabilidad por producto defectuoso*. El productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto, responderán solidariamente por el daño al consumidor resultante de vicio o defecto del producto.

El deudor solidario que verifique el pago, podrá repetir contra el responsable. En la acción de repetición sólo serán oponibles las causales de exoneración previstas en esta ley.

Artículo 25. *Exoneración de responsabilidad*. Establecida la relación de consumo y el daño, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible en los siguientes casos:

1. Cuando los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al productor que en alguna forma sea causa del daño.

2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del consumidor o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor, y

3. Por culpa exclusiva de un tercero.

Artículo 26. *Acumulación de pretensiones*. El consumidor afectado o sus causahabientes, según sea el caso, podrán demandar

contractual y extracontractualmente. Las acciones podrán presentarse acumulativa pero no simultáneamente. En ambos casos será procedente solicitar la indemnización del daño moral.

Artículo 27. *Acción en representación de la clase de consumidores.* Si del tipo de daño que se haya causado o se haya podido causar, es posible concluir que el defecto del producto pudo haber afectado o habría podido afectar a un grupo homogéneo de consumidores, cualquiera de estos, el Procurador General de la Nación, el Defensor del Pueblo, los Personeros Distritales y Municipales o las organizaciones de consumidores, podrán demandar al productor o clase de productores, en nombre de todos los consumidores afectados o iniciar las demás actuaciones a que hubiere lugar.

En estos casos la sentencia condenatoria ordenará el pago de una indemnización a favor de la clase, cuya destinación o aplicación será también señalada en la sentencia. Igualmente, se ordenará una indemnización a favor de los integrantes del grupo homogéneo que hayan sido parte en el proceso.

T I T U L O 3
PROTECCION CONTRACTUAL

Artículo 28. *Productos no requeridos*. Queda prohibido establecer o renovar relaciones de consumo a partir del ofrecimiento de productos no solicitados por el consumidor cuya declinación o rechazo deba ser expresamente comunicado.

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.

CAPITULO 1
Contratos de adhesión

Artículo 29. *Validez de los contratos de adhesión*. Para la validez de los contratos de adhesión deberán cumplirse las siguientes condiciones:

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

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista.

3. No incluir espacios en blanco.

Artículo 30. *Cláusulas prohibidas*. En los contratos de adhesión no se podrán incluir las siguientes cláusulas:

1. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones, y

2. Las que prevean la prórroga de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra.

Artículo 31. *Constancia de la operación y aceptación*. Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor está obligado a la entrega de constancia escrita de la operación y sus términos al consumidor, a más tardar dentro de los 3 días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

Artículo 32. *Interpretación favorable*. Tratándose de contratos de adhesión, las condiciones generales serán interpretadas de la manera más favorable al adherente. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas particulares sobre las condiciones generales.

Artículo 33. *Aplicación*. El hecho de que una o varias cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.

CAPITULO 2
Cláusulas abusivas

Artículo 34. *Concepto*. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado y significativo 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 circunstancias relacionadas con la transacción particular que se analice.

Artículo 35. *Algunas cláusulas abusivas*. Las siguientes cláusulas abusivas serán ineficaces y se tendrán por no escritas:

1. Las que limiten la responsabilidad del productor por productos defectuosos.

2. Las que impliquen renuncia de los derechos del consumidor.

3. Las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

4. Las que trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del productor.

5. Las que establezcan que el proveedor no reintegre lo pagado si se resuelve el contrato cuyo objeto no se ha realizado.

6. Las que prevean la posibilidad de cesión del contrato por parte del productor o proveedor sin el consentimiento del consumidor.

7. Las que vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el proveedor no cumpla sus obligaciones.

8. Las que concedan al proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.

9. Las que, presentes los supuestos de ley, impidan al consumidor resolver el contrato o excepcionar el incumplimiento del proveedor, y

10. Las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señaladas en esta ley.

Parágrafo. Las cláusulas abusivas no señaladas como ineficaces, serán anulables.

Artículo 36. *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 éste 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.

CAPITULO 3
De las promociones y ofertas

Artículo 37. *Fuerza vinculante*. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice.

De no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del potencial consumidor.

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 por tiempo indefinido 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.

CAPITULO 4
De las operaciones a plazo

Artículo 38. *Estipulaciones especiales*. En las relaciones de consumo que impliquen otorgamiento de crédito o cualquier sistema de financiación, además deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

1. Debe señalarse al consumidor íntegra y claramente el interés remuneratorio y, en su caso, el moratorio, en términos de tasa efectiva que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número y el valor o la forma de determinar el valor de las cuotas.

2. Debe relacionarse el valor de la financiación, los gastos de administración del estudio de crédito y cualquier otro costo, si lo hubiere.

3. Las tasas de interés seguirán las reglas generales, les serán aplicables los límites legales y deberán ser calculadas sobre el precio de contado.

4. Durante el plazo del crédito, el consumidor podrá realizar abonos extraordinarios, sin ninguna limitación. Estos se aplicarán íntegramente al capital insoluto y a elección de aquél, se reducirá el número de las cuotas insolutas o la cuantía de las mismas.

5. Los intereses moratorios se liquidarán únicamente sobre las cuotas atrasadas.

6. En caso de que exista la necesidad de estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otra erogación hecha para beneficiar o proteger al proveedor, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que el precio.

Artículo 39. *Suspensión del pago de la obligación*. Cuando la financiación haya sido concedida directamente por el productor y el producto adquirido presente fallas que afecten la garantía legal, automáticamente se suspenderá la obligación del pago de las cuotas por el mismo tiempo que dure la privación del uso del producto, a partir de la fecha en la cual se solicitó hacer efectiva la garantía al productor o a la persona autorizada por él.

CAPITULO 5

De las ventas a domicilio

Artículo 40. *Deberes especiales del productor*. El productor que realice operaciones a domicilio, empleando medios en los cuales se concreten operaciones no presenciales o en otras condiciones en que sea imposible documentar concomitantemente la transacción, deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que éste 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. Cubrir los costos de empaque, seguros ordinarios, manejo y transporte, y

4. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del distribuidor final y del productor del bien.

Artículo 41. *Retracto*. En todas las operaciones a plazo que versen sobre bienes muebles que por su naturaleza no deban consumirse antes de cinco (5) días, así como en las que se realicen usando medios en los cuales se concreten operaciones no presenciales o en condiciones en que sea imposible documentar la transacción, el consumidor podrá revocar su aceptación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del bien o el cierre de la transacción, lo último que ocurra. Las restituciones correspondientes deberán hacerse dentro de los cinco (5) días siguientes al retracto.

Artículo 42. *Contratos especiales*. En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

T I T U L O 4

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO 1

Competencia de las autoridades jurisdiccionales

Artículo 43. *Competencia de los jueces*. Los jueces civiles del circuito o los jueces municipales, por razón de la cuantía, serán competentes para conocer de las acciones para declarar el incumplimiento de cualquiera de las garantías y obligaciones previstas en esta ley, la responsabilidad solidaria de productores, las acciones en representación de la clase de consumidores y para resolver en todos los casos sobre la indemnización de perjuicios consecuente.

El perjudicado podrá limitarse a solicitar la indemnización de perjuicios, sin necesidad de invocar la resolución, terminación o anulación del contrato, ni ejercer los demás derechos establecidos en esta ley.

Artículo 44. *Competencia territorial*. Será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, su domicilio. En el supuesto de que el demandado carezca de establecimiento y domicilio en el territorio nacional, será competente el juez de su residencia habitual.

A elección del demandante, también será competente el juez del lugar donde se haya realizado la relación de consumo; y, si ésta se ha realizado en el extranjero, el del lugar donde se produzcan sus efectos.

CAPITULO 2

Procedimiento judicial

Artículo 45. *Trámite del proceso*. Las acciones ejercidas ante los jueces para obtener la efectividad de los derechos contenidos en esta ley, se adelantarán mediante el proceso verbal sumario.

En los procesos de acción en representación de la clase de consumidores, dentro del término de traslado de la demanda, se emplazará a los miembros del grupo homogéneo de consumidores para que puedan hacerse parte dentro del proceso.

Artículo 46. *Medidas cautelares*. Con ocasión de las demandas por infracción a las disposiciones de esta ley, el juez, a instancia de persona legitimada y bajo responsabilidad de la misma, podrá ordenar la cesación provisional de los comportamientos que se denuncien como infracción y decretar con carácter cautelar las demás medidas que resulten pertinentes.

Las medidas previstas en el inciso anterior serán de tramitación preferente. En caso de peligro grave e inminente, podrán adoptarse sin oir a la parte contraria. En caso de alegarse peligro grave e inminente deberán ser decididas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la presentación de la solicitud.

Las medidas cautelares se podrán solicitar antes de ser interpuesta la demanda. En tal caso también será competente para adoptarlas el juez del lugar donde la infracción produzca o pueda producir sus efectos.

No obstante, una vez presentada la demanda principal, el juez que conozca de ella será el único competente en todo lo relativo a las medidas adoptadas.

En lo no previsto por este artículo, las medidas cautelares se regirán de conformidad con lo establecido en el artículo 568 del Código de Comercio y en los artículos 678 a 691 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 47. *Acción directa contra el asegurador*. Los perjudicados por infracciones a lo previsto en esta ley podrán ejercer la acción directa contra el asegurador del responsable.

Artículo 48. *Caducidad de la acción.* Las acciones previstas en esta ley tendrán un término de caducidad de dos (2) años contados a partir del momento de la entrega del bien o de la prestación del servicio, o a partir del momento en que, dentro del período de la garantía, se haya conocido o debido conocer el daño.

Las acciones de responsabilidad por producto defectuoso previstas en el capítulo 4 título 2 de esta ley tendrán un término de caducidad de cinco (5) años contados a partir del momento en que se haya conocido el daño.

CAPITULO 3

Acciones populares y de grupo

Artículo 49. *Remisión.* Las acciones populares y de grupo, con el fin de proteger los derechos de los consumidores, se regirán por lo señalado en la Ley 472 de 1998.

CAPITULO 4

Procedimientos alternativos para solución de conflictos

Artículo 50. *Alternativas de solución de conflictos*. Sin perjuicio de lo previsto en esta ley, los consumidores y proveedores podrán acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en las normas vigentes.

Las organizaciones de consumidores y los centros de conciliación continuarán ejerciendo funciones en la resolución alternativa de conflictos.

Artículo 51. *Centros de arbitraje y conciliación para temas de consumo.* En los centros de conciliación y arbitraje de las cámaras de comercio, las alcaldías y los consultorios jurídicos se resolverán conflictos surgidos con ocasión de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente ley, así como las acciones de repetición de proveedores, productores o importadores.

Ante los centros de conciliación y arbitraje se podrán llevar los conflictos surgidos con ocasión de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente ley, así como las acciones de repetición de proveedores, productores o importadores.

Los centros de conciliación y arbitraje operarán de acuerdo con las reglas generales para este tipo de procedimientos. Las decisiones que se adopten tendrán efecto de cosa juzgada. Las decisiones arbitrales estarán sujetas a recurso de homologación ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando el monto de la reclamación supere el equivalente a 20 salarios mínimos legales mensuales.

El Gobierno Nacional estimulará el arbitraje de consumo y la concertación entre empresarios y consumidores para la promoción de espacios y mecanismos extrajudiciales para la solución de conflictos.

La Superintendencia de Industria y Comercio señalará de manera general las condiciones mínimas en que deben operar los centros, los requisitos y remuneración de los árbitros y demás aspectos relacionados con el arbitraje en los temas de consumo a que se refiere esta ley, así como las empresas que deberán estar vinculadas al mismo de manera general para todos los reclamos.

Los recursos recaudados por concepto del registro único mercantil, registro único de proponentes y registro único empresarial se destinarán preferentemente para soportar los gastos del mismo y para financiar el funcionamiento de los centros de que trata este artículo.

CAPITULO 5

Organismos públicos de defensa al consumidor y procedimientos administrativos

Artículo 52. *Autoridad administrativa competente.* Las Superintendencias de Industria y Comercio, Bancaria, de Servicios Públicos Domiciliarios, Vigilancia Privada, de Subsidio Familiar, Nacional de Salud y el Invima velarán por el cumplimiento de las normas contenidas en esta ley. El Gobierno Nacional podrá, en los términos de la Ley 489 de 1998, repartir las competencias entre estas u otras autoridades.

Parágrafo. La autoridad competente será aquella a la que le corresponda vigilar o controlar al proveedor o las actividades que desarrolla y lo no cubierto se entenderá responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de conflicto de competencia negativo, la actuación será asumida por la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de ser positivo, conocerá la autoridad que primero inició la actuación.

Artículo 53. *Facultades*. Para el cumplimiento de las anteriores funciones, las autoridades administrativas competentes contarán, además de las previstas en las disposiciones que las rijan, con las siguientes facultades:

1. Tener por cumplidos los supuestos de validez de los contratos de adhesión y de ineficacia o anulabilidad de las cláusulas abusivas.

2. Resolver sobre la ineficacia de las cláusulas abusivas y señalar las consecuencias contractuales a que haya lugar.

3. Decidir con carácter de cosa juzgada las controversias que se presenten en relación con las disposiciones de esta ley y la indemnización por perjuicios consecuente, a prevención;

4. Ordenar, en única instancia, el cumplimiento de las garantías legales o de las suplementarias y determinar la forma cómo se hará efectiva la garantía.

5. Establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla, así como las condiciones que ésta deba reunir.

6. Determinar los contratos de adhesión que deban ser registrados ante las autoridades competentes respectivas.

7. Interrogar, bajo juramento o no, según corresponda, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el examen y esclarecimiento de hechos relacionados con sus funciones. En desarrollo de esta facultad podrá exigir la comparecencia, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil.

8. Solicitar a cualquier persona o entidad el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el ejercicio de sus funciones.

9. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva los comportamientos, la producción, la comercialización de bienes y/o servicios, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios de que el producto o la práctica pueden afectar a los consumidores.

10. 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 cuyo control le compete.

11. Instruir a sus destinatarios sobre la manera cómo deben cumplirse las disposiciones relativas a sus funciones, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su aplicación.

12. Ordenar, como medida cautelar, la suspensión o modificación inmediata de conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones cuya observancia le corresponda vigilar, así como adoptar las previstas en esta ley para los jueces de la República. Cuando se ordenen el retiro de existencias del mercado o la retención o comiso de productos, los costos de depósito estarán a cargo del investigado.

13. Ordenar la suspensión inmediata o modificación de las conductas y operaciones que contravengan las disposiciones cuyo cumplimiento le corresponda vigilar;

14. Imponer las sanciones previstas en esta ley.

15. Resolver sobre la indemnización de perjuicios en los casos de su competencia y determinar la forma en que tal resarcimiento llegará a los consumidores afectados.

16. Someter a régimen de aprobación previa la publicidad de sectores económicos cuyos productos puedan afectar la salud, integridad o seguridad de las personas, o de empresas infractoras de las normas de protección al consumidor.

17. Ejercer las facultades jurisdiccionales que se confieren en la Ley 446 de 1998 en materia de consumidor y adoptar, en esos trámites las medidas cautelares que se prevén en la ley.

18. Ordenar, como medida cautelar, el cese de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones de esta ley.

19. Ordenar, como medida definitiva, el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones de esta ley.

20. Declarar de manera general que ciertos comportamientos, operaciones, negocios o conductas son contrarias a los legítimos intereses de los consumidores y, en consecuencia, declararlos prohibidos, y

21. Solicitar la intervención de la fuerza pública en caso de renuencia en la orden de cesar una conducta, de hacer efectiva la garantía o en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control.

Artículo 54. *Tasas y contribuciones a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio.* La Superintendencia de Industria y Comercio podrá establecer tasas y contribuciones, de conformidad con las siguientes reglas:

1. Conforme a lo establecido en la Decisión 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina de Naciones, la Superintendencia de Industria y Comercio fijará las tarifas de las tasas que correspondan pagar a los usuarios de la entidad por concepto de la tramitación de los procedimientos de propiedad industrial o que se deriven de la administración del sistema nacional de la propiedad industrial.

Como entidad de acreditación y responsable del mantenimiento de los patrones de medida, la Superintendencia de Industria y Comercio fijará las tarifas de las tasas que los usuarios de los servicios de certificación, calibración de instrumentos, verificación de metrología legal y pasantías en los diferentes laboratorios, deberán pagar a la entidad por concepto de dichos servicios.

Igualmente y sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones, en su calidad de autoridad competente para autorizar el funcionamiento de las entidades de certificación de que trata la Ley 527 de 1999 y de las entidades que llevan listas del registro nacional de avaluadores consagrado en el Decreto 422 de 2000, la Superintendecia de Industria y Comercio fijará las tarifas de las tasas correspondientes al servicio de autorización.

La Superintendencia fijará las tarifas de las tasas de acuerdo con el siguiente sistema y método: El monto de las tarifas guardará directa correspondencia con los costos y gastos necesarios para la prestación de los servicios y para la conformación de la provisión o reserva de renovación tecnológica de sus equipos y laboratorios conforme a su vida útil técnica.

2. Como autoridad de vigilancia y control de los organismos de certificación, organismos de inspección, laboratorios de pruebas y ensayos y laboratorios de metrología acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio, así como de las empresas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 155 de 1959, ésta autoridad establecerá las tarifas de las contribuciones que dichos organismos deberán reconocer y pagar por concepto de vigilancia anual.

La Superintendencia fijará las tarifas de las contribuciones de acuerdo con el siguiente sistema y método: Las tarifas deberán ser aplicadas a los ingresos netos del año anterior provenientes de la actividad objeto de vigilancia.

El monto de las tarifas será igual al total de gastos de personal que desarrolla funciones relativas al área respectiva conforme a la ejecución del año inmediatamente anterior o proyectado según la planta de personal si se trata de un área nueva, multiplicado por el factor que resulte de la siguiente relación: Total del presupuesto de gastos de funcionamiento dividido entre el total de gastos de personal de la entidad; uno y otro, tomados de la ejecución presupuestal del año anterior. El valor obtenido se divide entre el total de los ingresos netos certificados de los entes vigilados por una misma área de la Superintendecia. Este resultado será el porcentaje de la tarifa de la contribución.

Parágrafo. Las tasas y contribuciones que se fijen en ejercicio de lo dispuesto en el presente artículo, no tendrán efecto retroactivo.

Artículo 55. *Sanciones*. La violación a las disposiciones de esta ley o la inobservancia a las instrucciones que las autoridades administrativas impartan, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones, en favor del Tesoro Nacional o de la autoridad respectiva, según corresponda:

1. **Sanciones generales**

1.1 Multas hasta por 2000 salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de imposición de la sanción, por cada infracción.

1.2 Cierre definitivo del establecimiento de comercio o temporal, hasta por el término de 180 días.

1.3 En caso de reincidencia, la liquidación de la empresa y la prohibición de ejercer el comercio, por un período no superior a 15 años, según corresponda.

1.4 Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos.

2. **Sanciones personales.** Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales o jurídicas han autorizado, ejecutado o tolerado conductas contrarias a las normas contenidas en esta ley, se les podrá imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes en el momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio.

Parágrafo. Las sanciones de que trata este artículo serán impuestas por las autoridades competentes, graduándolas según la gravedad de la infracción, el beneficio pecuniario obtenido y la amenaza que la conducta genere.

En caso de inobservancia de órdenes o instrucciones de la autoridad competente, se impondrán multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía.

Artículo 56. *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 cincuenta (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 57. *Procedimiento para la adopción de decisiones en materia de protección del consumidor.* Para las investigaciones relacionadas con protección de los consumidores la Superintendencia de Industria y Comercio seguirá el siguiente procedimiento:

1. Una vez se encuentre que existen motivos suficientes para continuar con el trámite, se comunicará la apertura de la investigación al presunto infractor para que en un término máximo de 10 días corrientes, aporte y/o solicite las pruebas que pretenda hacer valer. Vencido el término anterior, el caso será fijado en lista y dentro de los 3 días siguientes el denunciante podrá aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer respecto de los hechos nuevos.

2. La Superintendencia decretará las pruebas en audiencia cuya fecha y hora se informará mediante fijación en lista. La decisión sólo podrá ser recurrida en reposición en la audiencia misma. El recurso se resolverá oralmente en la audiencia y esa decisión se notificará en estrados.

3. Finalizada la etapa probatoria, mediante fijación en lista se dará traslado a las partes por el término de tres días, para que presenten todas sus apreciaciones, opiniones y explicaciones sobre la investigación. Vencido este término la Superintendencia decidirá. De ser el caso, la Superintendencia determinará la forma de hacer efectiva la garantía de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio, por parte del productor o del expendedor, y adoptará las medidas que se requieran para su efectividad.

5. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá en cualquier momento solicitar explicaciones nuevas o adicionales al investigado o demandado.

6. En cualquier estado de la actuación, incluso en el trámite del recurso, procederá el cierre y archivo de la actuación en lo referente a la petición de efectividad de garantía, cuando se acredite que la misma ha sido debidamente satisfecha.

Parágrafo 1°. La Superintendencia de Industria y Comercio rechazará las peticiones de efectividad de garantía presentadas por quienes no sean destinatarios finales de los bienes o servicios de que se trate.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá ejercer directamente las funciones a las que se refieren los literales f) y h) del artículo 43 del Decreto 3466 de 1982 en cualquier parte del país, cuando a su juicio las condiciones del caso lo requieran.

Las peticiones de efectividad de la garantía mínima de idoneidad y calidad de todo bien y servicio comprenderán también la entrega oportuna del bien o servicio.

Parágrafo 2°. Los actos de la Superintendencia de Industria y comercio se comunicarán válidamente mediante depósito en casillero asignado para tal efecto a la parte o a su apoderado, mediante fijación en lista por un día, o mediante la utilización de correo certificado o de mensajería especializada de empresas de servicios postales públicas o privadas.

El aviso, comunicación, requerimiento, citación o información se entenderá surtido en la fecha en la que se haya puesto en el correo, en la fecha de su fijación en lista o en el día hábil siguiente a su depósito en el casillero asignado.

Sin embargo de lo anterior las decisiones que tengan el carácter descrito en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo se notificarán personalmente, independientemente de su naturaleza administrativa o jurisdiccional.

La Superintendencia podrá realizar convenios con otras entidades públicas y con cámaras de comercio para que las comunicaciones o notificaciones se surtan válidamente por éstas fuera del Distrito Capital.

Artículo 58. *Recursos*. Los actos que pongan fin a la actuación solo serán susceptibles del recurso de reposición. Los actos que decreten medidas cautelares son de ejecución inmediata y los recursos se conceden en el efecto devolutivo.

Las decisiones que se adopten con carácter de cosa juzgada no tendrán acción o recurso alguno ante las autoridades jurisdiccionales.

Artículo 59. *Notificaciones*. En los procedimientos administrativos y jurisdiccionales que se adelanten ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las notificaciones y comunicaciones podrán surtirse válidamente mediante la utilización de correo certificado o mensajería especializada de servicios postales públicas o privadas, o mediante depósito en casillero asignado por la Superintendencia para tal efecto a la parte o a su representante o mediante estado.

Se entenderá surtida la comunicación o notificación en la fecha de envío de la misma, según constancia del correo que se anexe al expediente, en el día hábil siguiente a su depósito en el casillero asignado o en la fecha de la fijación del estado, según constancia de la Secretaría General de la Superintendencia.

Artículo 60. *Liquidación de perjuicios*. En firme la decisión de la autoridad administrativa competente respecto de las infracciones a las normas contenidas en la presente ley, el afectado contará con 15 días hábiles para solicitar la determinación y liquidación de los perjuicios correspondientes, ante la misma autoridad, lo cual se resolverá como un trámite incidental según lo previsto en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 61. *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:

1. **Sistema de Información**

Las Alcaldías, las Cámaras de Comercio, sus Federaciones y Confederaciones, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores, los Consultorios Jurídicos y el Consejo Superior de la Judicatura, 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:

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

b) Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad.

2. **Regionalización**

Las Alcaldías, las Cámaras de Comercio, sus Federaciones y Confederaciones, y las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, conformarán el sistema de regionalización de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Superintendente de Industria y Comercio podrá delegar las facultades y los trámites que a continuación se señalan, en todos o algunos de los integrantes del sistema en las zonas de su respectiva jurisdicción, según aparezca conveniente.

a) Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales;

b) Publicar estados y edictos;

c) Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites;

d) Distribuir la gaceta de propiedad industrial;

e) Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio;

f) Validar los recibos de consignación por tasas de propiedad industrial;

g) Entregar títulos y formatos para trámites;

h) Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas;

i) Prestar el servicio de consulta al Banco de Patentes;

j) Practicar diligencias administrativas y de pruebas;

k) Constatar el cumplimiento de instrucciones impartidas y multas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio;

l) Realizar el seguimiento de garantías aceptadas en procesos por competencia desleal o por prácticas comerciales restrictivas;

m) Verificar el cumplimiento documental de los requisitos para acreditación.

3. **Sistema de apoyo**

Las defensorías del pueblo regionales, las veedurías ciudadanas, las organizaciones de consumidores, los consultorios jurídicos y el Consejo Superior de la Judicatura, conformarán el sistema de apoyo para los trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio. En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, dentro de la órbita propia de cada entidad, asistir jurídicamente y representar a los peticionarios, sin limitación en los trámites, solicitudes, quejas o reclamos que deban presentarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 62. *Aplicación de otras normas*. En lo no previsto en este capítulo se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y del Código de Procedimiento Civil.

CAPITULO 6

De las organizaciones de consumidores

Artículo 63. *Derecho de participación*. El Estado, en cumplimiento del artículo 78 de la Constitución Política, garantizará la participación de las organizaciones de consumidores legalmente reconocidas en el estudio de las disposiciones que le conciernen y especialmente en la reglamentación de la presente ley. Para gozar de este derecho las organizaciones de consumidores deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Artículo 64. *Organización*. De acuerdo con su ámbito territorial, las organizaciones de consumidores podrán ser de carácter zonal, municipal, distrital, departamental o nacional y de ellas podrán formar parte una o varias entidades profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles y benéficas o de utilidad común no gubernamental de idéntica cobertura espacial, tanto urbanas como campesinas, de que trata el artículo 103 de la Constitución Política.

De todas maneras, en la respectiva acta de constitución cada organización de consumidores deberá determinarse el ámbito espacial de su competencia.

Las organizaciones existentes, debidamente reconocidas al aprobarse la presente ley, mantendrán su vigencia.

El reglamento de la presente ley determinará, según el caso, el número mínimo de personas naturales o de organizaciones de consumidores de menor rango debidamente reconocidas, que deban integrar la organización superior, con el fin de garantizar que éstas sean representativas de los consumidores en la correspondiente circunscripción territorial.

Las organizaciones de consumidores deben constituirse y mantenerse independientes de todo interés comercial, político o de lucro.

Artículo 65. *Funciones de las organizaciones de consumidores*. Las organizaciones de consumidores, en cooperación con las autoridades, velarán por:

a) La eficiencia de los organismos instituidos para la defensa de los consumidores;

b) La racionalidad de los precios de los productos de acuerdo con las normas aplicables y la equidad en las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan en las operaciones de compraventa o de utilización de bienes y servicios;

c) La observancia de las garantías que se deben ofrecer a los consumidores;

d) La exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de las mercancías;

e) La protección de los arrendatarios;

f) La conservación de los recursos naturales y el ambiente;

g) La veracidad de la publicidad que anuncia los productos;

h) La sujeción de los servicios de mercadeo, salud, educación, vivienda, transporte y los demás que interesen al consumidor, a las disposiciones que le son aplicables;

i) La organización y el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores;

j) La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos;

k) La idoneidad de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas técnicas vigentes;

l) La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos que constituyan infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y los derechos del consumidor;

m) El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal de bienes y servicios;

n) La divulgación de los precios oficiales o que rijan en determinado momento;

o) La difusión amplia de los derechos del consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa;

p) La cumplida atención a las quejas y reclamos presentados por los consumidores y;

q) La protección de los derechos y prerrogativas de los Consumidores.

Parágrafo. Las autoridades competentes prestarán a las organizaciones de consumidores todo el auxilio y la cooperación que sean indispensables para el cumplimiento de sus funciones y la realización de sus fines, so pena de las sanciones que prevea la ley.

CAPITULO 7

Acción de repetición entre productores y proveedores

Artículo 66. *Acción de repetición*. El productor o proveedor que, de acuerdo con las disposiciones contenidas en esta ley, sea condenado a la reparación patrimonial en favor de uno o varios consumidores, o el productor o proveedor que, sin mediar condena alguna, lleve a cabo tal reparación, podrá repetir contra el productor o proveedor responsable.

Artículo 67. *Competencia de los jueces*. Los jueces civiles municipales o los jueces civiles del circuito serán competentes, por razón de la cuantía, para conocer de las acciones de repetición previstas en esta ley.

Artículo 68. *Competencia territorial*. El conocimiento de estas acciones será de competencia del juez del lugar del domicilio del demandado. Si el demandado tiene su domicilio en el extranjero

será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento. Si no tiene establecimiento en el país será competente el juez de su residencia y si tampoco tiene residencia en el territorio nacional será competente el juez del domicilio del demandante.

Artículo 69. *Trámite del proceso*. Las acciones de repetición previstas en esta ley se adelantarán mediante el trámite del proceso verbal.

Artículo 70. *Caducidad de la acción*. Las acciones de repetición tendrán un término de caducidad de dos (2) años, contados a partir del momento en el cual se verifique el pago o se efectúe la reparación patrimonial al consumidor afectado.

CAPITULO 8

Disposiciones finales

Artículo 71. *Facultades extraordinarias*. De conformidad con el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias, hasta por el término de seis (6) meses, contados a partir de la promulgación de la presente ley, para expedir decretos con fuerza de ley relativos a:

1. Las disposiciones sustanciales complementarias que deberán dictarse en armonía y con sujeción a los postulados de esta ley, y destinarse a regular particularidades de las relaciones de consumo en sectores cuya naturaleza amerite un tratamiento especial. Estas normas complementarias serán incorporadas a esta ley como otra parte y cada sector deberá contar con su propio título. Las materias respecto de las cuales se ejercerán estas facultades son: obligaciones de los proveedores y protección contractual.

2. La consagración de un esquema permanente de difusión de derechos, enseñanza, educación y apoyo a los consumidores en el ejercicio de sus derechos; y

Artículo 72. *Concepto no obligatorio*. Con anterioridad a la expedición de las disposiciones previstas en el artículo anterior, el Gobierno Nacional escuchará el concepto previo no obligatorio de una comisión de cinco (5) miembros, integrada por tres (3) representantes de los consumidores y dos (2) de los productores y proveedores designados por el Ministerio de Desarrollo Económico.

Artículo 73. *Organo consultivo*. A efecto del desarrollo y cumplimiento de las normas que tienen por objeto la protección y la defensa de los consumidores de bienes y servicios, la Confederación Colombiana de Consumidores conservará su carácter de órgano consultivo del gobierno.

Artículo 74. *Vigencia y derogatoria*. La presente ley entrará en vigencia una vez transcurran cinco (5) meses a partir de la fecha de su publicación, salvo lo previsto para las facultades extraordinarias. Esta ley reglamenta de manera general la protección del consumidor, deroga todas las leyes que le sean contrarias, y prevalecerá y servirá para complementar e interpretar las leyes especiales que se dicten en relación con la materia. En caso de conflicto con otras leyes sobre protección al consumidor, se preferirá ésta y, para efectos de excepciones o derogaciones, no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando éstas identifiquen de modo preciso la norma de esta ley objeto de excepción, modificación o derogatoria.

Deróguese, en particular, los artículos 3 al 7 del Decreto 3466 de 1982.

Presentado a consideración del honorable Senado de la República de Colombia por el Ministro de Desarrollo Económico, Augusto Ramírez Ocampo.

Augusto Ramírez Ocampo,
Ministro de Desarrollo Económico.

EXPOSICION DE MOTIVOS

1. NECESIDAD DE UN NUEVO ESTATUTO

1.1 **Adecuación a nuevo marco constitucional**

En la Constitución Política de 1886 no se consagraron disposiciones que desarrollaran específicamente el tema de la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, se estableció la obligación a cargo del Estado de intervenir, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y servicios públicos y privados[1]. En consecuencia, la existencia de los derechos de los consumidores se derivó indirectamente de los deberes sociales del Estado consagrados en el anterior artículo 16.

Con fundamento en tal disposición, se expidió la Ley 73 de 1981, mediante la cual el Estado intervino en la distribución de bienes y servicios. Posteriormente, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas al Presidente, se profirió el Decreto 3466 de 1982, actual estatuto de defensa del consumidor.

En la Carta Política de 1991 se consagran, de forma más específica, disposiciones tendientes a salvaguardar los derechos y prerrogativas de los consumidores. Es así como se contempla un artículo especial para la protección al consumidor[2].

El artículo 78 fue fruto de amplios y nutridos debates en el seno de la comisión quinta de la Asamblea Nacional Constituyente, que contó con la participación de los distintos estamentos de la sociedad[3]. Para introducir dicha disposición en la Carta, el constituyente de 1991 consideró la condición de inferioridad de los consumidores y usuarios ante los productores y comerciantes. El artículo acogido "consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos sus derechos a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento, y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación"[4].

La relevancia que se le dio al tema de la protección del consumidor en el texto constitucional, encuentra sustento en el reconocimiento de los derechos de los consumidores como elementos esenciales dentro del marco de un Estado Social de Derecho. Particularmente, se fundamenta en el respeto de la dignidad humana[5], en la prevalencia del interés general[6], en la función social que debe cumplir la propiedad[7] y en el deber de las autoridades de la República de proteger a todas las personas en su vida, honra y bienes[8].

Con este nuevo marco jurídico surge la imperiosa necesidad de articular el consumo dentro los nuevos postulados constitucionales. Es indispensable dotar al consumidor de un cuerpo normativo que le permita hacer valer sus derechos frente a los proveedores y productores.

1.2 **Adecuación a la nueva organización económica**

Luego de transcurridos 17 años desde la expedición del Decreto 3466 de 1982 y una vez puestas en práctica sus disposiciones, se

---

1 Artículo 32, Constitución Política de 1886

2 Artículo 78, Constitución Política

3 En efecto, Fundesco y la Confederación Colombiana de Consumidores (entre otras organizaciones) presentaron proyectos no gubernamentales.

4 Jorge Enrique Ibánez, "Los Derechos de los Consumidores y Usuarios" en "Política y Derecho del Consumo", El Navegante Editores, página 73.

5 Artículo 1, Constitución Política de 1991

6 Artículo 1, Constitución Política de 1991

7 Artículo 58, Constitución Política de 1991

8 Artículo 2, Constitución Política de 1991

torna evidente la necesidad de adecuar su contenido a las nuevas realidades a las que se enfrenta el consumidor.

El Decreto 3466 de 1982 fue expedido por el ejecutivo, en ejercicio de las facultades extraordinarias establecidas en la Ley 73 de 1981, como respuesta a las necesidades de los consumidores de ese momento. El estatuto fue concebido para una economía cerrada y bajo una concepción del Estado eminentemente proteccionista.

A partir de la decisión de abrir la economía a la competencia internacional, el escenario del mercado interno varió sustancialmente, no sólo por el nuevo flujo de bienes y servicios producidos por las demás economías del mundo, sino también por la aparición de modelos de desarrollo y crecimiento basados en el conocimiento y en la generación de ventajas competitivas.

1.3 **Necesidad de un solo estatuto**

Adicional a lo anterior, encontramos que la multiplicidad de disposiciones que a través de los años se han venido dictando sobre la materia, hace aún más difícil su correcta y armónica aplicación.

La abundancia de legislación sobre el tema dificulta el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores, así como la aplicación de las normas por las autoridades públicas con competencias sobre el manejo del tema. Un ordenamiento que integre todos los aspectos que tienen que ver con la defensa y protección de los derechos de los consumidores, permitirá desarrollar una cultura sobre el consumo.

1.4 **Falencias del Decreto 3466 de 1982**

Por último, consideramos que se requiere modificar el Decreto 3466 de 1982 por las siguientes razones:

• Las acciones judiciales en él contempladas son confusas y, en esa medida, inaplicables;

• La definición del campo de aplicación de la ley es impreciso y carece de elementos de importancia, como el concepto de destinatario final;

• La consagración de las garantías establecidas es confusa e imprecisa, toda vez que no se sabe si son discrecionales del productor, si son obligatorias únicamente cuando son impuestas por la administración o la ley, o si se entienden incorporadas en todos los casos;

• Las funciones de las autoridades administrativas se limitan a la imposición de multas y órdenes de cesación de producción y comercialización de bienes y servicios, y no permiten la adopción de decisiones que satisfagan las necesidades del consumidor;

• No se prevén disposiciones especiales respecto de los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas y demás temas relacionados con la protección contractual; y

• No contempla alternativas para la resolución de conflictos.

Las carencias mencionadas nos demuestran la necesidad de introducir sustanciales reformas a la legislación actual, aprovechando la experiencia nacional de los últimos años en la materia.

2. CONCEPCION DEL NUEVO ESTATUTO

El Proyecto de Ley “Por la cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor”, ha sido concebido como una normatividad en la cual se consagran los principios generales aplicables a todas las relaciones de consumo. Lo que se persigue con la expedición de esta ley es la creación de un solo sistema de protección al consumidor, que cobije todos los ámbitos del quehacer económico. Se ha considerado que no deben existir reglas distintas para cada ámbito o sector, ya que ello, además de generar confusión entre las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de las normas, va en detrimento del consumidor, quien debe enfrentarse a normatividades y entidades diferentes.

Conscientes de las diferencias existentes entre las relaciones de consumo de cada sector, en el proyecto se previó la posibilidad de expedir, mediante decreto con fuerza de ley, reglas específicas que regulen las particularidades de cada ámbito. En todo caso, éstas últimas deberán estar en consonancia con los principios generales señalados en el mismo cuerpo legal.

Para la expedición de esas normas específicas por sectores, se prevé en el proyecto facultades extraordinarias para el Presidente de la República, por el término de seis (6) meses. De esta forma, la organización de la nueva ley sería, en primer lugar, una parte general aplicable a todos los ámbitos y luego, en otra parte, títulos específicos por sectores.

3. DISPOSICIONES DEL ESTATUTO

Dentro de las disposiciones innovadoras del proyecto que soporta la presente exposición de motivos, cabe resaltar las siguientes:

3.1 **Objeto y ámbito de aplicación**

Las disposiciones del proyecto tienen por objeto regular los derechos y las obligaciones surgidas en el territorio colombiano con ocasión de relaciones de consumo, los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, la responsabilidad por producto defectuoso y el funcionamiento de las organizaciones de consumidores. Lo anterior implica que sus normas son aplicables, por igual, a todos los sectores de la economía.

3.2 **Principios**

Se consagra una serie de principios básicos en cabeza de los consumidores que pueden reclamar ante los productores o proveedores, o ante las autoridades públicas que tengan competencia en la materia. Lejos de consagrar cláusulas meramente retóricas, se contemplaron prerrogativas efectivas a cargo de todos los consumidores. Así mismo, se contemplan deberes para los consumidores en las relaciones de consumo que entablen.

3.3. **Información**

La información que el proveedor o productor suministre es un elemento vital en las relaciones de consumo, que le permitirá a los consumidores ejercer y hacer efectivos sus derechos. De la información, particularmente, de la suficiencia y claridad con la que se proporcione, dependerá la satisfacción de los intereses y necesidades de los consumidores.

Siendo este un factor de suma relevancia en las relaciones de consumo, se previó la obligación, a cargo del productor, de brindar a los consumidores información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrecen.

Adicionalmente se establece responsabilidad en cabeza de productores y proveedores, por los daños que ocasionen como consecuencia de la inadecuada o insuficiente información que proporcionen al consumidor.

3.4 **Publicidad**

Dada la importancia de la información en las relaciones de consumo, resulta igualmente indispensable regular lo relacionado con la publicidad. Para ello, se prohíbe la publicidad engañosa que, de acuerdo con las definiciones del mismo proyecto, es aquella que induzca a error, engaño o confusión. También, se indica que las condiciones anunciadas en la publicidad obligan, en los términos de dicha publicidad, al anunciante.

Con el fin de dotar a las autoridades de inspección y vigilancia de herramientas ágiles que faciliten la adopción de medidas a favor de los consumidores, se acogió la figura contemplada en la Ley 446

de 1998. De este modo, se consagra la potestad para las autoridades de ordenar el cese de un mensaje publicitario que no se adecue a las exigencias legales y de ordenar difusión correctiva a costa del anunciante.

3.5 **Garantías**

Una de las deficiencias identificadas en el Decreto 3466 de 1982 radica en el tema de las garantías. La definición de la garantía mínima presunta que el decreto contiene es confusa, ya que no se establecen reglas claras que permitan su efectiva aplicación. Con la redacción del decreto, la determinación de la calidad e idoneidad de los bienes y servicios es discrecional del funcionario encargado de tramitar el asunto. Por ello, resulta imperioso incluir, de forma precisa en la ley, reglas que permitan determinar el alcance de los factores de cantidad, calidad e idoneidad.

En el proyecto propuesto se consagra la denominada garantía mínima presunta como garantía legal que, siguiendo los parámetros generales del decreto 3466, se encuentra implícita en todas las relaciones de consumo como obligación a cargo del productor de garantizar la suficiencia, calidad e idoneidad de los productos.

Para solucionar el problema que se presentaba por la falta de definición de reglas claras, se incluyó disposiciones específicas que permiten a la autoridad establecer el alcance de la garantía mínima. En efecto, se consagran reglas respecto de la suficiencia o cantidad, de la calidad y de la idoneidad. Adicionalmente, se señala como término de la garantía legal un (1) año.

En materia de responsabilidad, en el articulado se dispone que recae solidariamente en los productores, importadores, distribuidores proveedores y vendedores respectivos. Resulta indispensable que la responsabilidad sea solidaria a fin de proteger efectivamente al consumidor. De lo contrario, se le estaría imponiendo la carga al consumidor de establecer quién, dentro de la cadena económica, le ocasionó el daño.

Adicional a la garantía legal, se contemplan en el estatuto garantías suplementarias como aquellas que amplían la cobertura de la garantía legal. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito y estar redactadas en español. El productor se exonerará de cumplir las garantías, sólo cuando medie la culpa exclusiva del consumidor o un tercero, que deberá ser probada por aquél.

3.6 **Responsabilidad por producto defectuoso**

El productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto, responderán solidariamente por el daño al consumidor resultante de vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio. Establecida la relación de consumo y el daño, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible en los siguientes casos: fuerza mayor, culpa exclusiva del consumidor y culpa exclusiva de un tercero. Al igual que para las garantías, se prevé que la responsabilidad por producto defectuoso recaiga solidariamente entre el productor y proveedor, buscando con ello proteger al consumidor.

3.7 **Protección contractual**

En materia de protección contractual, se regulan los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, las promociones y ofertas, las operaciones a plazo y las ventas a domicilio.

Adicionalmente, se consagra la posibilidad de retracto en todas las operaciones a plazo que versen sobre bienes muebles y operaciones, usando medios en los cuales se concreten operaciones no presenciales o en condiciones en que sea imposible documentar la transacción. Para ejercer tal facultad, el consumidor podrá revocar su aceptación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega del bien o al cierre de la transacción.

3.8 **Fortalecimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos**

Para garantizar una ágil administración de justicia, el proyecto prevé el fortalecimiento de los centros de arbitraje y conciliación, así como de los consultorios jurídicos en el tema específico del consumo.

3.9 **Fortalecimiento de las organizaciones de consumidores**

Se introducen elementos fundamentales para la delimitación precisa de los caracteres de las Organizaciones de Consumidores, consagrando el Derecho de Participación de las mismas en el estudio de las disposiciones que les conciernen y, especialmente, en la reglamentación del estatuto.

4.0 **Acción de repetición**

Para garantizar la primacía de la equidad como valor o fin del derecho, se consagra un mecanismo ágil y eficiente para que los productores o proveedores que lleven a cabo reparaciones patrimoniales a favor de uno o varios consumidores, puedan repetir contra el productor o proveedor responsable, mediante el trámite del proceso verbal.

Quedan, de esta forma, expuestos los motivos que llevan a este despacho a solicitar respetuosamente al honorable Congreso de la República dar trámite Constitucional al Proyecto de ley *"Por la cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor"*.

Del señor Presidente de la honorable Cámara de Representantes,

Augusto Ramírez Ocampo,

Ministro de Desarrollo Económico.

CAMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARIA GENERAL

El día 14 de noviembre del año 2000 ha sido presentado en este despacho el Proyecto de ley número 115 con su correspondiente exposición de motivos, por *Augusto Ramírez Ocampo*, Ministro de Desarrollo Económico.

El Secretario General,

Angelino Lizcano Rivera.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - 2000