REPUBLICA DE COLOMBIA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co

I S S N 0 1 2 3 - 9 0 6 6

AÑO XVIII - Nº 927 Bogotá, D. C., lunes 21 de septiembre de 2009 EDICION DE 44 PAGINAS

DIRECTORES: EMILIO RAMON OTERO DAJUD
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariasenado.gov.co

JESÚS ALFONSO RODRIGUEZ CAMARGO
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA PRIMER DEBATE EN LA HONORABLE CAMARA DE REPRESENTANTES AL PROYECTO DE LEY NUMERO 351 DE 2009 CAMARA, 082 DE 2008 SENADO

por medio de la cual se actualiza el Decreto 3466 de 1982 y se dictan otras disposiciones.

Doctor

OSCAR ARBOLEDA PALACIO

Presidente

COMISION PRIMERA CONSTITUCIONAL

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Ref.: Informe de ponencia para primer debate en la honorable Cámara de Representantes del **Proyecto de ley número 351 de 2009 Cámara, 082 de 2008 Senado,** *por medio de la cual se actualiza el Decreto 3466 de 1982 y se dictan otras disposiciones.*

Respetado señor Presidente:

En atención a la designación hecha por usted, los suscritos ponentes nos permitimos presentar para la consideración y el primer debate en la Comisión Primera Constitucional Permanente de la honorable Cámara de Representantes, el correspondiente **informe de ponencia al proyecto de ley** de la referencia, previas las siguientes consideraciones.

Atentamente,

David Luna Sánchez, Representante a la Cámara por Bogotá; *Zamir Silva Amín,* Representante a la Cámara por Boyacá.

I. Objetivo y antecedentes del proyecto de ley

El proyecto de ley pretende actualizar el Decreto 3466 de 1982 *"por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones"*, llamado el Estatuto del Consumidor, en atención a que las relaciones de mercado y de consumo de bienes y servicios, cada vez cobran mayor importancia en el mundo y se hace necesario fortalecer el sistema jurídico y de garantías existente en Colombia para la defensa de los derechos de los consumidores.

La ponencia que se presenta a continuación, es producto del consenso logrado en varias reuniones académicas y de trabajo llevadas a cabo con la activa participación de todos los actores interesados en la expedición y aplicación de la norma: El Gobierno Nacional, representado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio; los productores, proveedores y el sector empresarial en general, representados por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI); los comerciantes representados por la Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco) y los consumidores representados por la Federación Colombiana de Consumidores (CCC). De igual forma, se contó con la valiosa colaboración académica de la Universidad Externado de Colombia, en su departamento de derecho económico.

La actualización del Decreto 3466 de 1982, responde a una necesidad de la sociedad actual y del consumidor colombiano, que requiere de una norma jurídica general, que consagre los principios básicos bajo los cuales se regula la relación consumidor-productor, proveedor y que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos.

En la Constitución Política de 1886 no se consagraban 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 para intervenir, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y servicios públicos y privados. En consecuencia, la existencia de los derechos de los consumidores se derivó indirectamente de los deberes sociales del Estado consagrados en el artículo 16 de la Carta Política de 1886.

Con fundamento en esa 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 de la República, se expidió el Decreto 3466 de 1982, actual Estatuto del Consumidor.

En la Constitución de 1991 se consagra de manera directa la protección de los derechos de los consumidores, contemplando para ello un artículo específico, el 78[1].

Dicho artículo 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. Para introducir dicha disposición en la Constitución, el constituyente de 1991 consideró la condición de inferioridad de los consumidores y usuarios ante los productores y comerciantes. El artículo 78 consagra expresamente la intervención del Estado a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivo su derecho a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación.

Así las cosas, desde el punto de vista jurídico, el constituyente de 1991, partió del supuesto que en la relación jurídica de consumo, el consumidor se encuentra en condiciones objetivas de inferioridad respecto del productor y proveedor y ese supuesto es fundamental para la elaboración y desarrollo de la presente norma.

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, en la prevalencia del interés general, en la función social que debe cumplir la propiedad y en la obligación de las autoridades de la República proteger a todas las personas en su vida, honra y bienes.

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 actualizado que le permita hacer valer sus derechos frente a los proveedores y productores, siendo este el principal objetivo que se persigue con el proyecto de ley.

II. Necesidad de actualizar el Estatuto del Consumidor a una nueva organización económica

Luego de transcurridos 27 años desde la expedición del Decreto 3466 de 1982 y una vez puestas en práctica sus disposiciones, se 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 ya se indicó y fue 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 el establecimiento de modelos de desarrollo y crecimiento basados en el conocimiento y la generación de ventajas competitivas.

Esta nueva organización del mercado hace necesaria la modificación y actualización del estatuto a las nuevas realidades. Si bien el Decreto 3466 cumplió con la función encomendada, es evidente la necesidad de expedir nuevas normas que respondan a la realidad a la cual se enfrenta el consumidor y que se ajuste a las nuevas condiciones del mercado.

Es apenas natural, que al cambiar el modelo económico, deben cambiar también las normas jurídicas que regulan las relaciones de mercado y más aun cuando de la protección del consumidor se refiere. En suma, lo que se persigue con este proyecto de 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, para defender sus derechos.

---

[1] Artículo 78 Constitución Política: "(...) Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios (…)".

III. Contenidos básicos del proyecto de ley

A continuación se exponen de manera genérica e introductoria los contenidos básicos del proyecto de ley, para tener una idea del mismo que permita entender su posterior desarrollo normativo en el articulado que se propone en esta ponencia.

a) Objeto y ámbito de aplicación

Las disposiciones del proyecto de ley tienen por objeto regular los derechos y las obligaciones surgidas en el territorio colombiano 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. Lo anterior implica que sus normas son aplicables, por igual, a todos los sectores de la economía colombiana.

b) Principios

En el proyecto de ley se consagran una serie de derechos 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 en favor de todos los consumidores. Así mismo, se contemplan deberes para los consumidores.

c) Información

La información que el proveedor o productor suministre es un elemento vital que les 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 para los consumidores, se previó la obligación a cargo del productor de brindar información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrecen.

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. De esta forma se fortalece el sistema de garantías jurídicas a favor de los consumidores.

d) Publicidad

Dada la importancia de la información para los consumidores, resulta igualmente indispensable regular lo relacionado con la publicidad. Para ello, se prohíbe la publicidad engañosa, de acuerdo a las definiciones que se establecen en esta iniciativa legislativa. Adicionalmente, se indica que las condiciones anunciadas en la publicidad obligan, en los términos de dicha publicidad, al anunciante. 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 del estatuto y de ordenar difusión correctiva a costa del anunciante.

e) Colaboración

Con el fin de dotar a las autoridades de inspección y vigilancia de herramientas ágiles y de colaboración que facilite la adopción de medidas a favor de los consumidores, se acogió la figura contemplada en la Ley 446 de 1998, que permite a estudiantes de derecho, la realización de la práctica jurídica en temas relacionados con los derechos de los consumidores.

Se retoman las facultades jurisdiccionales otorgadas por la Ley 446 de 1998 a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que esta resuelva los casos de protección al consumidor y de competencia desleal, con el fin de proporcionar a los consumidores una vía adicional a la de los jueces.

f) Garantías

El Decreto 3466 de 1982 redefine la garantía mínima presunta, para hacerla aplicable.

Con la actualización del estatuto, la determinación de la calidad e idoneidad de los bienes y servicios es discrecional del funcionario encargado de tramitar el asunto. Resulta imperioso incluir de forma precisa en la ley reglas que permitan determinar el alcance de los factores de cantidad, calidad e idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos y la incidencia de estos en la exigibilidad de la garantía.

En el proyecto propuesto se consagra la garantía legal, que siguiendo los parámetros generales del Decreto 3466 de 1982, 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.

Se buscó incluir disposiciones específicas que le permiten a la autoridad establecer el alcance de la garantía legal.

g) Régimen general de responsabilidad

En materia de responsabilidad, el proyecto de ley 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. Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad de repetir contra el efectivamente responsable.

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

h) Responsabilidad por producto defectuoso

El productor, proveedor 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. La exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible en los siguientes casos: fuerza mayor, culpa exclusiva del consumidor y por 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.

i) Protección contractual

En materia de protección contractual, se regulan los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, 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.

j) Procedimiento especial de protección al consumidor

Esta iniciativa legislativa establece un procedimiento especial de protección al consumidor, que persigue el acceso real a la justicia por parte de los consumidores con un marcado perfil verbal que preserva las garantías del derecho de defensa y demás principios constitucionales.

Con la concepción de este procedimiento especial se busca reducir la asimetría de posiciones entre el consumidor y el proveedor y productor, generando escenarios de igualdad frente a la situación privilegiada que actualmente ostentan los proveedores y productores a la hora de negociar con los consumidores.

El procedimiento es fácil, radicado en cabeza de autoridades que están al alcance de todo consumidor, lo que le facilita las cosas a la hora de reclamar, los términos del procedimiento son ostensiblemente cortos, garantizando la ágil solución de los inconvenientes y reduciendo los costos de transacción que concibe un procedimiento largo, difícil y poco expedito.

El artículo 148 de la Ley 446 de 1998 estableció que el procedimiento aplicable para el ejercicio de facultades jurisdiccionales, sería el determinado en el Código Contencioso Administrativo, para la resolución de los derechos de petición. En principio pensaríamos que este procedimiento que predica 15 días hábiles para la resolución de reclamaciones hubiese sido la solución para el consumidor. Sin embargo, este procedimiento no es muy reglado, presenta vacíos normativos que generan demoras en la resolución de las reclamaciones de los consumidores, no estamos hablando entonces de 15 días hábiles, sino de 6 meses o dos años aproximadamente. Por otro lado es un procedimiento que le implica al consumidor asumir un sinnúmero de cargas procesales que le dificultan el acceso real a la justicia.

La actualización del Decreto 3466 de 1982, trató de recoger la parte positiva de lo que hay, generando un procedimiento especial de protección al consumidor para aquellas diferencias en relación a la garantía y las controversias contractuales.

Los jueces de todo el país tendrían la competencia para conocer de las acciones especiales del consumidor, lo que significa que en todo el territorio nacional habría una autoridad que garantice la defensa de los derechos de los consumidores. El procedimiento se llevará a cabo en una audiencia única de trámite, que evita las excesivas cargas procesales tanto para el consumidor como para el productor y/o proveedor y procura que las reclamaciones se resuelvan en un tiempo récord.

En esa Audiencia Unica de Trámite, se intentará en primera instancia la conciliación, se practicarán las pruebas y se tomará la decisión. El proceso duraría un tiempo no mayor de 20 días hábiles desde que se presenta la reclamación, hasta que se origine la decisión.

Los casos de protección al consumidor no pueden estar sometidos a extensos procesos donde se tome una decisión definitiva cuatro o cinco años después. Eso sería frustrar flagrantemente el derecho del consumidor o sepultar la aspiración de un empresario en hacer empresa.

Los consumidores estarán respaldados por una autoridad en cada municipio en procura de garantizar los derechos que les asisten, sin necesidad de hacer grandes desplazamientos para radicar sus reclamaciones y hacer valer sus pretensiones.

Para garantizar el principio constitucional de la doble instancia, si la decisión fue proferida por un juez, conocerá del recurso de apelación su superior jerárquico y si la decisión fue proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio, la apelación será conocida por el juez del circuito o el Tribunal Superior, dependiendo de la cuantía.

IV. Iniciativa Legislativa. Viabilidad constitucional del proyecto

El proyecto es de origen parlamentario, el contenido del mismo no genera vicios en cuanto a la facultad de iniciativa legislativa, toda vez que al revisar el contenido jurídico esencial del mismo no se advierte que exista un origen reservado o de iniciativa privativa del Gobierno, en los términos del artículo 154 Constitucional. Razón por la cual cumple con el requisito de la viabilidad constitucional.

Habiendo hecho una síntesis del objetivo y de la importancia del proyecto de ley, conviene ahora, presentar el texto que fue aprobado por la Plenaria del honorable Senado de la República, en la sesión del 12 de mayo de 2009, junto con el pliego de modificaciones que se propone en esta ponencia.

V. Pliego de modificaciones

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
PROYECTO DE LEY NUMERO 082 DE 2008 SENADO *por medio de la cual se actualiza el Decreto 3466 de 1982 y se dictan otras disposiciones.*	**PROYECTO DE LEY NUMERO 351 DE 2009 CAMARA, 082 DE 2008 SENADO** *por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.*
Modificación: Se cambia el Título del proyecto para hacerlo acorde con su contenido y de más fácil identificación para los ciudadanos.	
TITULO I DERECHOS BASICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACION CAPITULO I **Principios generales**	TITULO I DERECHOS BASICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACION CAPITULO I **Principios generales**
Artículo 1°. *Principios generales.* ~~**Este proyecto de**~~ 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:	Artículo 1°. *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, seguridad y ~~**medio ambiente**~~.	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.	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.	3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.	4. La libertad de constituir grupos u otras 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.	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. **Estas directrices son aplicables a los productos nacionales e importados.** **Los procedimientos y reglamentos para la protección del consumidor no deben convertirse en barreras injustificadas para el comercio.**
Modificaciones: **-** En el numeral 1 se elimina la expresión "medio ambiente" porque el alcance del proyecto de ley no incluye la protección al medio ambiente, y no resulta concordante dejarlo como un principio general siendo que no va a ser desarrollado dentro del articulado. **-** Se adicionan los últimos dos incisos con el propósito de garantizar la protección de los consumidores de productos nacionales e importados y para determinar que ni los procedimientos, ni los reglamentos para la protección del consumidor, se conviertan en barreras injustificadas para el comercio.	
CAPITULO II **Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones**	CAPITULO II **Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones**
Artículo 2°. *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.	Artículo 2°. *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.**~~ ~~**Quedan exentas de la aplicación de esta ley, los servicios prestados mediante el ejercicio de profesiones liberales.**~~	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 **en aquello no regulado en forma particular mediante ley**. **Las regulaciones especiales y reglamentaciones que no tengan carácter de ley no pueden desconocer los principios y los derechos generales de los consumidores previstos en la presente ley.**
Modificaciones: **-** Se mejora la redacción para dar al contenido de la ley un carácter general y de expresa prevalencia respecto de las normas administrativas. Lo anterior tiene como efecto práctico que el Gobierno Nacional, representado en las comisiones de regulación y las demás autoridades con facultades reglamentarias no pueden contrariar los principios generales de esta ley al ejercer sus funciones en sectores particulares. **-** Se elimina la exclusión de las profesiones liberales, para que estas queden cobijadas por esta ley, en especial, cuando son ejercidas por personas jurídicas, como por el ejemplo los servicios de salud y de seguridad social.	
Artículo 3°. *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:	Artículo 3°. *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. Derechos:

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
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.	1.1 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.	1.2 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, 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.	1.3 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 protección contra la publicidad engañosa.	1.4 Derecho a 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.	1.5 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.	1.6 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.	1.7 Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.
1.8 Derecho a la participación: Organizarse 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.	1.8 Derecho a la participación: Organizarse 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.	1.9 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.	1.10 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;	1.11 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.	1.12 Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.
2. Deberes:	2. Deberes:
2.1 Informarse previamente 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.	2.1 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 Dar un uso razonable al producto, de acuerdo con el manual de instrucciones expedido por el productor, y a falta de este, según su naturaleza y características;**~~	
2.3 Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.	2.2 **(Antes 2.3)** Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.
2.4 Cumplir con las normas sobre ~~**protección al medio ambiente,**~~ reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.	2.3 **(Antes 2.4)** Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.
Modificaciones: **-** Se suprime el numeral 2.2 del texto aprobado por la Plenaria del Senado, referido al deber del consumidor de dar un uso razonable del producto que adquiere, en razón a que una vez el consumidor adquiere el producto puede darle el uso que a bien tenga. La razonabilidad del uso no debe constituirse en una obligación que limite la libertad que tiene el consumidor de disponer del producto adquirido. Este elemento sería valorado en tanto se presente una reclamación por idoneidad y garantía. **-** En el numeral 2.4 del texto aprobado por la Plenaria del Senado se suprime la expresión "protección al medio ambiente", porque dentro del alcance del proyecto de ley, no está la protección al ambiente.	
Artículo 4°. *Carácter de las normas.* Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público y los derechos reconocidos a los consumidores son irrenunciables. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.	Artículo 4°. *Carácter de las normas.* Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público y los derechos reconocidos a los consumidores son irrenunciables. 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 válidas ~~**las conciliaciones y transacciones sobre derechos patrimoniales,**~~ obtenidas a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.	Sin embargo, serán válidos los **arreglos** 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.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.	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. Y 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.	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. Y 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.
Modificación: Se elimina la expresión "las conciliaciones y transacciones sobre derechos patrimoniales", y a cambio se introduce la expresión "arreglos" con el fin de no restringir los métodos alternativos de solución de conflictos tan solo a las conciliaciones y transacciones para superar las controversias que surjan con los consumidores.	
Artículo 5°. *Definiciones.* Para los efectos de la presente ley, se entiende por:	Artículo 5°. *Definiciones.* Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
1. 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 intrínsicamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.	1. 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 intrínsicamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
2. 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.	2. 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.
3. Proveedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.	3. Proveedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
4. Producto: Todo bien o servicio.	4. Producto: Todo bien o servicio.
5. Calidad: ~~**Grado**~~ en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.	5. Calidad: **Condición** en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
6. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.	6. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
~~**7. Producto seguro**~~: ~~**Cualquier producto que,**~~ en ~~condiciones~~ de utilización normales ~~**o razonablemente previsibles**~~, incluidas las condiciones de duración, la información suministrada y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presente riesgo ~~**alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección para la salud y seguridad de las personas.**~~	**7. 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.**
8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/~~o~~ el proveedor, sin contraprestación adicional al precio del producto, 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.	8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, sin contraprestación adicional al precio del producto, 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.
9. 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.	9. 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.
10. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.	10. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo. **11. 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.**
11. 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.	12. (Antes 11) 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.
12. 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.	13. (Antes 12) 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.
13. Ventas a domicilio. Son aquellas que se celebran en el lugar de residencia del consumidor o fuera del establecimiento del proveedor. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor o las realizadas a distancia, por correo, teléfono, catálogo, televisión, Internet o cualquier otro medio de comunicación.	14. (Antes 13) Ventas a domicilio. Son aquellas que se celebran en el lugar de residencia del consumidor o fuera del establecimiento del proveedor. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor o las realizadas a distancia, por correo, teléfono, catálogo, televisión, Internet o cualquier otro medio de comunicación.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: **-** En el numeral 5 se reemplaza la expresión "grado" por "condición", para generar una mayor claridad, toda vez que esta última expresión se refiere de una mejor manera a las propiedades de las cosas. **-** En el numeral 7 se cambia la definición de "producto seguro", por la de "seguridad" y se mejora la redacción para dar mayor claridad a la norma. **-** En el numeral 8 se elimina la expresión "o", por cuanto se trata de una obligación solidaria. **-** En el numeral 11, se crea una definición específica de "publicidad engañosa", por considerarla necesaria, toda vez que es muy común esta práctica.	
TITULO II DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD	TITULO II DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD
Artículo 6°. *Idoneidad, calidad 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.	Artículo 6°. *Idoneidad, calidad 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:	El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:
1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.	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.	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.	3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.
Modificación: En este artículo se deja expresa constancia que las calidades de los bienes y servicios no pueden ser inferiores a lo previsto en los reglamentos técnicos y medidas sanitarias y fitosanitarias.	
TITULO III GARANTIAS CAPITULO I **De las garantías**	TITULO III GARANTIAS CAPITULO I **De las garantías**
Artículo 7°. *Garantía legal.* Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos, ~~**de conformidad con los reglamentos técnicos, medidas sanitarias o fitosanitarias y las condiciones ordinarias y habituales del mercado.**~~	Artículo 7°. *Garantía legal.* Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.
Parágrafo. La entrega o distribución de productos ~~**de manera gratuita**~~ con carácter ~~**publicitario o**~~ promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.	**Parágrafo.** La entrega o distribución de productos con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.
Modificación: Se eliminó la expresión "de conformidad con los reglamentos técnicos, medidas sanitarias o fitosanitarias y las condiciones ordinarias y habituales del mercado", trasladándola al artículo 6º, para referir dichas exigencias a los productos. En el parágrafo se especifica que a los productos de carácter promocional se les aplica las reglas de la garantía legal.	
Artículo 8°. *Término de la garantía legal.* El término de la garantía legal será el dispuesto por la autoridad competente. A falta de ~~**norma**~~ de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.	Artículo 8°. *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.
De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos ~~**y de tres meses para productos usados.**~~	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.	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 por escrito claramente al consumidor. En caso de no indicarse el término de garantía, este se entenderá de tres (3) meses.**
Modificaciones: **-** Se adiciona la expresión "o la ley" para fijar esa facultad en el legislador y en las autoridades administrativas. **-** En este mismo sentido se reemplaza el término "norma" por "disposición" a efectos de hacer más genérica la forma en que la autoridad competente puede determinar el término de garantía. **-** Se ajusta la redacción con el propósito de dar claridad en cuanto al término de la garantía legal para los productos usados. Se deja constancia que para los productos usados en los que no se indique que la garantía venció, esta es de tres meses.	
Artículo 9°. *Suspensión 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.	Artículo 9°. *Suspensión 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 del ~~**bien**~~ por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad.	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.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: - Se cambia la expresión "bien" por "producto", para hacer compatible este artículo, con las definiciones del artículo 5º del proyecto de ley. - Se mejora y complementa la redacción del segundo inciso para indicar expresamente que las partes que se cambien de un bien, tienen 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.	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 ~~**bien,**~~ sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.	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.
Modificación: Se cambia la expresión "bien" por "producto", para hacer compatible este artículo con la definición que de "producto" se contiene en el artículo 5º del proyecto de ley, según la cual es cualquier "bien o servicio".	
Artículo 11. *Aspectos incluidos en la garantía legal.* Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:	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 daños o defectos originarios del producto**~~ así como el transporte y suministro oportuno de los repuestos ~~**necesarios.**~~	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.**
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza ~~**del producto**~~ y a las características del ~~**daño**~~, a elección del consumidor se procederá a la devolución del precio pagado o al cambio 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.	2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del **bien** y a las características **del defecto**, a elección del consumidor, se **procederá a una nueva reparación,** a la devolución 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.	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 este.	4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este, la cual podrá tener un costo adicional al precio.	**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 ~~**y jurídica oportuna del bien o servicio.**~~	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 e insumos, mano de obra calificada e infraestructura de servicio, aun después de vencida la garantía, ~~**hasta el término que declare el productor o establezca la autoridad competente o en su defecto, el de la vida útil del producto.**~~ Los costos a los que se refiere el numeral serán asumidos por el consumidor.	7. Disponibilidad de repuestos, partes e insumos, mano de obra calificada e infraestructura de servicio, aun después de vencida la garantía, hasta **por** el término **de la vida útil del producto**, **indicado por el productor o proveedor como lo ordena el artículo 24 de esta ley, cuando no haya sido fijado por autoridad competente. Si el productor o proveedor no la informa, será la habitual del mercado.** Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, **sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 de este artículo.**
8. Sustituir el bien dejado en depósito por uno de las mismas características o devolver su equivalente en dinero, a elección del consumidor, en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando no se compruebe la debida conservación o custodia en los términos de la ley y como consecuencia no sea posible su entrega.	**8. 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.	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.
Modificaciones*:* - En el numeral 1, se adiciona la expresión "bienes", para ser concordantes con las definiciones del artículo 5º. - Se elimina la expresión 'daño' para evitar confusión respecto de la falla que presenta el bien y se especifica que cuando un bien no admite reparación, se procederá a la reposición del mismo, por ser esta disposición favorable para los consumidores. - En el numeral 2 también se incluye la expresión "bienes" y se indica que, en caso de repetirse una falla, el consumidor tiene la opción de elegir entre una nueva reparación, solicitar la devolución del dinero o el cambio total o parcial del bien, siempre y cuando este tenga características no inferiores a las del originalmente adquirido. - En el numeral 5, se mejora la redacción y se adiciona que la asistencia técnica puede tener un costo que se refleja en un precio. - En el numeral 6 se adiciona el registro de los bienes en caso de que estos lo requieran. - En el numeral 7 se modifica la redacción para hacerla más clara y se especifica el deber de tener disponibilidad de repuestos, partes e insumos, mano de obra calificada e infraestructura del servicio, hasta la vida útil del producto. Además se especifica que los costos generados por este tipo de servicios, cuando el término de garantía se haya cumplido, serán asumidos por el consumidor. - En el numeral 8 se cambia para redacción para hacerla más clara y se elimina la mención al contrato de depósito por tener reglas particulares no aplicables al caso que se quiere reglamentar, cual es la prestación de servicios con entrega de un bien que sufre algún daño por servicio defectuoso. - Además se especifica que para determinar el valor del bien que sufre el daño, se tendrá en cuenta sus características, estado y uso.	

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Artículo 12. *Constancia de reparación.* 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:	Artículo 12. *Constancia de reparación.* 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. La naturaleza de la reparación.**~~	**1. Descripción de la reparación efectuada.**
2. Las piezas reemplazadas o reparadas;	2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y	3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.	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.	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.
Modificación: En el numeral 1 se elimina la expresión "naturaleza de la reparación" y a cambio se agrega la expresión "descripción de la reparación efectuada". Esta expresión permite evaluar de mejor manera las razones por las cuales el consumidor solicita la reparación y la efectividad de las reparaciones realizadas por quien otorga 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 ser dadas por comerciantes especializados en el otorgamiento de garantías suplementarias.	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 ser dadas por comerciantes especializados en el otorgamiento de garantías suplementarias.
Parágrafo 1°. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria indicada en el artículo 10 de la presente ley, respecto a quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.	Parágrafo 1°. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria indicada en el artículo 10 de la presente ley, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.
Parágrafo 2°. Cuando la garantía suplementaria se expida en el exterior, ~~**con indicación de que la misma**~~ es global o válida en Colombia, la misma podrá ser exigida ante las autoridades colombianas competentes.	Parágrafo 2°. Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía **suplementaria** 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.**
Modificaciones: **-** En el parágrafo 2º se mejora la redacción a efectos de hacer operativa la garantía global o extendida en Colombia, de los productos adquiridos en el exterior. **-** Adicionalmente, para evitar el contrabando, se exige al consumidor probar que el producto ha sido adquirido 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 14. *Requisitos de la garantía suplementaria.* **Queda igual.**
Artículo 15. *Productos imperfectos, usados, reparados o descontinuados.* Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados 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. Cuando el consumidor esté debidamente informado, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.	Artículo 15. *Productos imperfectos, usados, reparados o descontinuados.* **Queda igual.**
Artículo 16. *Exoneración de responsabilidad de la garantía.* El productor o proveedor se exonerarán de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre: 1. Fuerza mayor o caso fortuito. 2. ~~**Que el daño provenga de**~~ la intervención del producto por un tercero ~~**no autorizado por el productor y/o proveedor**~~. 3. ~~**Que existió un**~~ uso indebido del bien por parte del consumidor. ~~**Se entenderá que hubo uso indebido cuando**~~ el consumidor no atienda todas las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, ~~**el cual deberá incluir el idioma castellano, o cuando le dé un uso diferente para el cual ha sido producido.**~~ El contenido del manual de instrucciones deberá ser proporcional a la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento. ~~**4. Que no puso el producto en circulación.**~~ ~~**5. La vigencia de los productos perecederos en el momento en que el consumidor los adquirió.**~~ ~~**En todo caso deberá probarse también el nexo de causalidad entre el motivo de exoneración invocado y la falta de correspondencia entre la calidad e idoneidad establecidas por la autoridad competente, las anunciadas o con las que ordinaria y habitualmente se exijan en el mercado y las que efectivamente tenga el bien o servicio respectivo.**~~ ~~**Parágrafo 1°. En el caso de la causal prevista en el numeral 4 del presente artículo, no será necesario la demostración del nexo causal.**~~	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. La intervención del producto por 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. El contenido 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.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: **-** En el numeral 2 se adecua la redacción sin cambiar el contenido de la norma. **-** El numeral 3 aprobado en la Plenaria del Senado de la República, se divide en dos, manteniendo en el numeral 3 "el uso indebido del bien por parte del consumidor"; y en el numeral 4 se prevé como causal de exoneración la no atención a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto. **-** Se elimina la referencia a la necesidad del uso del idioma español en el manual de instrucciones, ya que este aspecto está contemplado de manera general en el artículo 24. **-** Se elimina la causal contenida en el numeral 4, y el parágrafo que se refiere a este, porque la no puesta en circulación de un producto no es una causal de exoneración de responsabilidad en garantías. **-** Se elimina la causal del numeral 5, que señalaba "La vigencia de los productos perecederos" por estar contemplada en el artículo 8º en donde se indicó que el término de la garantía legal de los productos perecederos, era la fecha de expiración. **-** Se elimina el último inciso por considerar que, además de tener una redacción difícil y confusa, carece de técnica jurídica. **-** Las causales de exoneración contempladas en el artículo 16: fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima, etc., rompen la relación de causalidad entre el defecto del producto o servicio y la actuación del productor o proveedor, en consecuencia, tratándose de estas, carece de sentido exigir un nexo de causalidad entre la causal y el defecto.	
Artículo 17. *Obligación especial.* ~~**Para garantizar que se respeten los derechos de los consumidores**~~, todo productor ~~**cuyo producto esté sujeto a reglamentos,**~~ deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos, informar ante la autoridad de control ~~**o, en su defecto ante la Superintendencia de Industria y Comercio,**~~ el nombre del productor o importador, el de su representante legal, la dirección para su notificación y la información adicional que determinen los reguladores de producto. ~~**Esta información quedará debidamente registrada ante la autoridad de control.**~~ ~~**En los casos en que el productor tenga la obligación de suministrar repuestos de conformidad con la presente ley o en aquellos que por razones de orden público económico determine el gobierno mediante reglamento técnico o medida fitosanitaria o sanitaria, el productor deberá:**~~ ~~**1. Informar ante la autoridad de control el nombre del productor del exterior y el de su representante legal o agente residenciado en el país para efecto de notificaciones.**~~ ~~**2. Mantener un establecimiento de comercio en el país, mientras duren las obligaciones de garantía, seguridad o salubridad de los productos vendidos.**~~ Parágrafo 1°. ~~**La agencia referenciada**~~ en el país se podrá probar, entre otras, con el certificado ~~**de Cámara y Comercio**~~ 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. ~~**Parágrafo 2º. Por razones de orden público económico, el Gobierno Nacional podrá determinar los sectores en los cuales se exigirá a productores del exterior que establezcan en Colombia, agentes residenciados en el país, para que reciban notificaciones administrativas y judiciales de las autoridades colombianas.**~~	Artículo 17. *Obligación especial.* **Sin perjuicio 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, 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.** 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.
Modificaciones: **-** Se adecua la redacción del artículo para dar mayor claridad. En el inciso 1° se elimina la referencia a la Superintendencia de Industria y Comercio para que la información que deben reportar los productores cuyos productos estén sujetos a reglamentos técnicos, se informe exclusivamente a la autoridad de control que determine el reglamento. **-** Se suprime el parágrafo 2° y su contenido se adecua como un inciso adicional al artículo, otorgándole la facultad al Gobierno Nacional de determinar los casos en los cuales, los productores o importadores deben fijar un establecimiento de comercio en el país.	
CAPITULO II **Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien**	CAPITULO 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:	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. La persona natural o jurídica que**~~ 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, la identificación del bien, la clase de servicio, el valor del servicio, la fecha de devolución, las sumas que se abonan como parte del precio, ~~**de haberlas**~~ y el término de la garantía que otorga ~~**o queda pendiente de la garantía inicial.**~~	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 informarlos 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;**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
2. ~~**La persona natural o jurídica que**~~ preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien ~~**dejado en depósito**~~ 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, ~~**bajo la responsabilidad propia del depósito remunerado.**~~	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 ~~**recepciona**~~ el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación.	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. ~~**Pasados seis (6) meses contados a partir de la fecha de compra del bien o servicio**~~, sin que el consumidor acuda a retirarlo o hacer uso de él, ~~**si existe dirección registrada o correo electrónico**~~, el prestador del servicio o vendedor del bien requerirá al consumidor para que retire el bien o haga uso del servicio. ~~**Transcurrido un (1) mes de enviada la comunicación sin que medie respuesta por parte del consumidor, deberá entregarlo al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.**~~ En ningún caso el productor o proveedor se podrá quedar con el producto.	Parágrafo. **Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución,** 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 entregarlo a una persona jurídica sin ánimo de lucro, cuyo objeto social sea compatible con el uso y destinación del bien.** Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio se podrá quedar con el bien.
Modificaciones: **-** El numeral 1 se adiciona con el fin de que en el recibo se especifique la dirección y teléfono del prestador del servicio. Además se adiciona un inciso nuevo, en el cual se señala el procedimiento a seguir cuando al momento de la recepción del bien no es posible determinar el valor del servicio y el plazo de la devolución. **-** En el numeral 2 se elimina la mención al contrato de depósito, toda vez que este tiene reglas particulares que no resultan aplicables. **-** En el numeral 3 se excluyen las zonas de parqueadero gratuito, las que continúan rigiéndose por los principios de responsabilidad subjetiva. **-** Se modifica la redacción del parágrafo con el propósito de hacer más claro el procedimiento a seguir cuando el consumidor no acuda a retirar el bien que ha dejado para que se preste un servicio sobre el mismo, y se especifica que el prestador del servicio no se podrá quedar con el bien, salvo en los casos que opere el derecho de retención.	
TITULO IV RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO CAPITULO UNICO **De la responsabilidad por daños por producto defectuoso**	TITULO IV RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO CAPITULO UNICO **De la responsabilidad por daños por producto defectuoso**
Artículo 19. *Deber de ~~seguridad.~~* Cuando un miembro de la cadena de valor, tenga conocimiento de que un producto ~~**producido**~~, importado o comercializado por él, ha producido un evento adverso que atente contra la salud, la vida y la seguridad de las personas ~~**o el medio ambiente**~~, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que, ~~**para cada caso**~~, determine el Gobierno Nacional.	Artículo 19. *Deber de <u>información.</u>* Cuando un miembro de la cadena de valor, tenga conocimiento de que un producto **fabricado**, importado o comercializado por él, **tiene un defecto** o ha producido 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 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, de no cumplirse con el deber de información, serán responsables de los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.	Parágrafo. Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, **en caso que el miembro de la cadena de valor** no cumpla con el deber de información, será responsable **solidariamente con el productor** por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.
Modificaciones: **-** Se elimina el título del artículo "deber de seguridad" y se adiciona el título "deber de información", porque se ajusta más al contenido de la disposición. **-** Se elimina la referencia al "medio ambiente" por considerar que el tema no es materia del Estatuto del Consumidor. **-** En el parágrafo se precisa que son responsables solidariamente por los daños que se derivan del incumplimiento del deber de información, el miembro de la cadena de valor y el productor, de esta forma la disposición resulta más favorable para el consumidor.	
Artículo 20. *Responsabilidad por daño por producto defectuoso.* El productor ~~**o la persona que se presente como productor, colocando**~~ su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto, serán responsables por los daños causados por los defectos de sus productos.	Artículo 20. *Responsabilidad por daño por producto defectuoso.* El productor será responsable por los daños causados por los defectos de sus productos. **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:	Como daño, se entienden los siguientes:
1. Los ~~**daños**~~ causados por muerte o lesiones corporales, originadas por el producto defectuoso.	1. Los causados por muerte o lesiones corporales, originadas por el producto defectuoso.
2. Los ~~**daños o la destrucción de una**~~ cosa diferente al producto defectuoso, originadas por el producto defectuoso.	2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, originados por el producto defectuoso;
~~**3. El daño a la vida de relación o cualquier otro daño originado por el producto defectuoso, de aceptación legislativa.**~~	
Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.	Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: - En el inciso 1º, para determinar la responsabilidad por daño en productos defectuosos, se especifica que, en aquellos casos en los que no se diga quién es el productor, se presumirá como tal, quien coloque su nombre o cualquier signo distintivo sobre el producto. - Con el propósito de garantizar la estabilidad económica de las empresas y equilibrio jurídico, se elimina el numeral 3 limitando la responsabilidad objetiva sobre ese tipo de daños. Al eliminarse este numeral, los consumidores tienen la posibilidad de reclamar perjuicios que considere, diferentes a los de la vida o la integridad de las personas o los daños en bienes, por la vía ordinaria de acuerdo con la previsión contenida en el último párrafo del artículo.	
Artículo 21. *Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso.* Para determinar la responsabilidad, el consumidor deberá demostrar la existencia del daño. Parágrafo. Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.	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.
Modificación: Se mejora la redacción del artículo, para hacerla acorde con los principios generales de la responsabilidad.	
Artículo 22. *Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso.* ~~**Establecido el daño**~~, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor, ~~**elimportador, quien haya puesto su marca en el producto o el productor de las partes que integran el producto, o las personas que suministran productos cuyo productor no pueda ser identificado**~~ y únicamente será factible hacerlo en los siguientes casos: 1. Por fuerza mayor o caso fortuito. 2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del consumidor. 3. Por culpa exclusiva de un tercero no relacionado con el productor o proveedor. 4. Cuando el producto no ha sido puesto en circulación, siempre y cuando hubiese ejercido el deber de custodia debido. 5. Cuando el defecto ocurre por un producto elaborado conforme a normas imperativas existentes. ~~**6. Cuando el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación no permitían conocer la existencia del defecto.**~~ ~~**7. Si prueba que el defecto es imputable a la concepción del producto al que ha sido incorporada.**~~ ~~**8. Cuando el consumidor no siguió las instrucciones dadas por el fabricante del producto.**~~ Parágrafo. ~~**La responsabilidad del productor podrá disminuirse, considerando todas las circunstancias, cuando el daño sea causado conjuntamente por un defecto del producto y por culpa del perjudicado o de una persona de la que el perjudicado sea responsable.**~~	Artículo 22. *Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso.* **Demostrado el defecto, el daño y el nexo causal,** la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible hacerlo en los siguientes casos: 1. Por fuerza mayor o caso fortuito. 2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado. **3. Cuando los daños ocurran por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del afectado que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor.** 4. (Antes 3) Por culpa exclusiva de un tercero. 5. (Antes 4) Cuando el producto no ha sido puesto en circulación, siempre y cuando hubiese ejercido el deber de custodia debido. **6.** (Antes 5) Cuando **el producto fue fabricado de conformidad con normas imperativas existentes, siempre y cuando estas hayan sido expedidas para la prevención directa del daño alegado.** Parágrafo. Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuirse.
Modificaciones: - En el encabezado del artículo se modifica la redacción para hacerla acorde con los principios generales de la responsabilidad. - Se adiciona el numeral 3 para hacer expresa referencia a que las lesiones orgánicas del afectado y las enfermedades preexistentes, son causales de exoneración de responsabilidad por producto defectuoso. - Se elimina el numeral 6 por considerar que es una causal genérica de exoneración de responsabilidad. - Se eliminan los numerales 7 y 8 por considerarlos gravosos para el afectado (consumidor). - Se mejora la redacción del parágrafo para hacerlo más entendible.	
Artículo 23. *Responsabilidad*. La responsabilidad del productor que se derive de la aplicación del presente título no podrá quedar limitada o excluida, en relación al perjudicado, por virtud de cláusulas limitativas o exoneratorias de la responsabilidad.	Artículo 23. *Exclusión de responsabilidad.* La responsabilidad del productor que se derive de la aplicación del presente título no podrá quedar limitada o excluida, en relación al perjudicado, por virtud de cláusulas limitativas o exoneratorias de la responsabilidad.
Modificación: Se adiciona el título del artículo, para hacerlo acorde a su contenido.	
TITULO V DE LA INFORMACION CAPITULO UNICO **De la información**	TITULO V DE LA INFORMACION CAPITULO UNICO **De la información**
Artículo 24. *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 los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. 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 informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.	Artículo 24. *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 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 informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: Para garantizar que la información mínima sea debidamente recibida por los consumidores en el territorio colombiano, en el inciso 1º se introduce el mandato de que esta sea proporcionada en castellano.	
Artículo 25. *Contenido de la información.* La información mínima comprenderá:	Artículo 25. *Contenido de la información.* La información mínima comprenderá:
1. Información que debe suministrar como mínimo el productor:	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.	1.1 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.	1.2 Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable.
1.3 La vida útil o fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente.	1.3 La vida útil o fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente.
1.4 Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.	1.4 Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.
1.5 Si durante la etapa de investigación, desarrollo y/o producción de un bien, se realizan pruebas o experimentos científicos en animales, esta situación debe ser informada en forma expresa y clara al consumidor en sus etiquetas, envases o empaques.	1.5 Si durante la etapa de investigación, desarrollo y/o producción de un bien, se realizan pruebas o experimentos científicos en animales, esta situación debe ser informada en forma expresa y clara al consumidor en sus etiquetas, envases o empaques.
2. Información que debe suministrar el proveedor:	2. Información que debe suministrar el proveedor:
2.1 La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;	2.1 La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;
2.2 El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.	2.2 El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.
En el caso de los subnumerales 1.1, 1.2, 1.3 y 1.5 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.	En el caso de los subnumerales 1.1, 1.2, 1.3 y 1.5 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 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.**
Modificaciones: **-** En el numeral 1 se deja expresa constancia que para algunos productos existen reglamentaciones especiales. **-** Se adiciona el parágrafo 1º para hacer concordante el artículo con los principios y elementos de la responsabilidad.	
Artículo nuevo Con el propósito de garantizar una información completa al consumidor acerca de la nocividad de los productos, se incorpora el deber de informar esta circunstancia claramente en las etiquetas, envases o empaques o en el anexo que se incluya dentro de estos, así como las condiciones o indicaciones para su correcta utilización y las contraindicaciones. Esta disposición se encontraba consagrada en el artículo 17 del Decreto 3466 de 1982.	Artículo 26. **(Nuevo).** *Condiciones especiales.* Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, 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 el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos, 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 serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.	Artículo 27. **(Antes 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 cargas 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 serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.
Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito 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.	Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito 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 de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.	Cuando el producto esté sujeto a control de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.
Los precios fijados oficialmente no se aplicarán a los bienes respecto de los cuales haya un precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la disposición oficial respectiva y este precio haya sido impreso en el cuerpo del producto. Previa información a la autoridad de control de las cantidades de bienes cuyo precio ha sido impreso en su cuerpo, dichos bienes continuarán expendiéndose hasta su agotamiento con precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.	
Parágrafo. 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 tendrán dos (2) días a partir de la publicación, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad	Parágrafo 1°. 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 tendrán dos (2) días a partir de la publicación, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.
	Parágrafo 2°. **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.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: **-** En el inciso 1º se adicionan las expresiones "en pesos colombianos" y "cargas adicionales de los productos", para señalar expresamente que los precios se deben fijar en moneda legal colombiana y que estos contienen los costos directos e indirectos de los productos. **-** Se elimina el inciso 4º porque su redacción genera inseguridad jurídica y un potencial incumplimiento al control de precios establecido por el Gobierno Nacional. **-** En razón a la gran preocupación que rodea lo concerniente al comercio electrónico, para dar mayor seguridad acerca de la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, se reitera la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio de determinar las condiciones mínimas para este fin.	
Artículo 27. *Constancia*. El consumidor tiene derecho de 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. ~~**Parágrafo. No es necesaria la existencia de la constancia o de la factura para que el consumidor pueda hacer valer los derechos contenidos en esta ley.**~~	Artículo 28. **(Antes 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 hacer valer los derechos contenidos en esta ley.**
Modificación: Se suprime el parágrafo y a cambio se adiciona una redacción más sencilla, para significar que la presentación de la constancia a la que se refiere este artículo, no es necesaria para ejercitar los derechos del consumidor. De esta forma, se hace menos gravoso el ejercicio de 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.	Artículo 29. **(Antes 28).** *Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes.* **Queda igual.**
TITULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPITULO UNICO **De la publicidad** Artículo 29. *Fuerza vinculante.* Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.	TITULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPITULO UNICO **De la publicidad** **Artículo 30. (Antes 29).** *Fuerza vinculante.* **Queda igual.**
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. **(Antes 30).** *Prohibiciones y responsabilidad.* **Queda igual.**
Artículo nuevo Con el propósito de garantizar una información completa al consumidor acerca de la nocividad de los productos, se incorpora el deber de advertir esta circunstancia claramente en la publicidad que se haga de estos, así como de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones. Esta disposición se encontraba consagrada en el artículo 17 del Decreto 3466 de 1982.	Artículo 32. **(Nuevo).** *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. Dicha indicación deberá abarcar un espacio no inferior al cincuenta por ciento (50%) del empaque del producto. El Gobierno podrá prohibir la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.
Artículo 31. *Causales de exoneración de responsabilidad.* El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que hubiese podido evitar la adulteración o suplantación.	Artículo 33. **(Antes 31).** *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. **Siempre que se indique la fuente y la fecha correspondiente, los datos, cifras e información transcrita directamente de fuentes oficiales, no requerirán demostración por parte del anunciante, ni se entenderán engañosos.**
Modificaciones: **-** En el inciso 1º se adicionan las expresiones "fuerza mayor" y "caso fortuito" para hacer acorde la disposición con los principios y elementos de la responsabilidad. **-** Se adiciona un inciso para liberar de la carga de la prueba al anunciante, cuando la información provenga de entidades estatales.	

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Artículo 32. *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. ~~**Parágrafo. La autoridad competente podrá establecer los términos para cada tipo de producto, en caso de considerarlo necesario.**~~	Artículo 34. **(Antes 32).** *Promociones y ofertas.* **Queda igual.**
Modificaciones: - Se elimina el parágrafo por considerarlo innecesario.	
TITULO VII PROTECCION CONTRACTUAL CAPITULO I **Protección especial**	TITULO VII PROTECCION CONTRACTUAL CAPITULO I **Protección especial**
Artículo 33. *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. **(Antes 33).** *Interpretación favorable.* **Queda igual.**
Artículo 34. *Productos no requeridos.* Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento. 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. **(Antes 34).** *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.
Modificación: Se adiciona la expresión "si este le genera un costo al consumidor", porque para efectos de este artículo se considera oportuno diferenciar aquellos ofrecimientos que le generan un costo al consumidor, de los que no.	
Artículo nuevo Con el propósito de proteger a los consumidores de las "ventas atadas", se prohíbe condicionar el suministro de productos, a través de la adquisición de otros diferentes, que, por lo general, tienen incidencia en el precio.	Artículo 37. **(Nuevo).** *Prohibición de ventas atadas.* No se podrá condicionar el suministro de un producto a la adquisición de otros productos que no sean de su esencia o de su naturaleza.
CAPITULO II **Condiciones negociales generales y contratos de adhesión**	CAPITULO II **Condiciones negociales generales y contratos de adhesión**
Artículo 35. *Validez de las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.* ~~**Para la validez de**~~ las condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión deberán cumplirse como mínimo 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 castellano. 2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. En ~~**estos**~~ contratos los caracteres deberán ser legibles a simple vista; 3. Además de las normas ordinarias de validez, no incluir espacios en blanco.	Artículo 38. **(Antes 35).** *Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.* Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo 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 se utilizará el 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. **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.**
Modificaciones: **-** Se mejora la redacción del encabezado del artículo y de los numerales 2 y 3 para mayor claridad. **-** Se adiciona un inciso para sancionar con nulidad, las cláusulas de los contratos de adhesión que no cumplan con los requisitos establecidos en este artículo.	
Artículo 36. *Cláusulas prohibidas.* En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.	Artículo 39. **(Antes 36).** *Cláusulas prohibidas.* **Queda igual.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Artículo 37. *Constancia de la operación y aceptación.* Cuando se celebren contratos de adhesión por escrito, 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.	Artículo 40. **(Antes 37).** *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.**
Modificación: Se adiciona un inciso para fijar en cabeza del Gobierno la obligación de expedir la reglamentación que haga aplicable este artículo de la ley.	
Artículo 38. *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.	Artículo 41. **(Antes 38).** *Aplicación*. El hecho de que **algunas** cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.
Modificación: Se mejora la redacción del artículo por motivos de técnica legislativa.	
CAPITULO III **Cláusulas abusivas**	CAPITULO III **Cláusulas abusivas**
Artículo 39. *Concepto*. 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 ~~**circunstancias relacionadas**~~ con la transacción particular que se ~~**analice.**~~	Artículo 42. **(Antes 39).** *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 nulas absolutamente.**
Modificaciones: Al título del artículo se adiciona la expresión "Prohibición" para hacerlo concordante con el inciso que se adiciona y en el cual se deja expresa prohibición de que los productores o proveedores incluyan cláusulas abusivas en detrimento de los derechos de los consumidores. Se cambia la expresión "circunstancias relacionadas" por "condiciones particulares", para que quede mejor redactado el artículo.	
Artículo 40. *Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.* Las siguientes cláusulas abusivas serán ineficaces ~~**y se tendrán por no escritas:**~~	Artículo 43. **(Antes 40).** *Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.* Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:
1. ~~**Las que**~~ limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden.	1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden.
2. ~~**Las que**~~ impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.	2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.
3. ~~**Las que**~~ inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.	3. 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.	4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor.
5. ~~**Las que**~~ establezcan que el productor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.	5. Establezcan que el productor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.
6. ~~**Las que**~~ vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor no cumpla sus obligaciones.	6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor no cumpla sus obligaciones.
7. ~~**Las que**~~ concedan al productor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.	7. Concedan al productor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.
8. ~~**Las que**~~ impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor.	8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor, **salvo en el caso del arrendamiento financiero.**
9. ~~**Las que**~~ presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.	9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.
10. ~~**Las que**~~ incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente.	10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, **sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.**
11. ~~**Las que**~~ 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.	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. ~~**La cláusula compromisoria que**~~ obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.	12. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.
13. ~~**En los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles, cuando al usuario del bien se le**~~ restrinja o elimine la facultad para hacer efectivas directamente ante productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley.	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. Las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en esta ley.**~~	

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: **-** Se mejora la redacción del encabezado del artículo y de todos los numerales por razones de técnica legislativa y para dar mayor claridad. **-** En el numeral 8 se adiciona la expresión "salvo en el caso del arrendamiento financiero" porque este tiene una reglamentación particular y porque la naturaleza de este contrato, supone la entrega material de un bien inmueble y la resolución de este contrato no opera ipso facto, sino ipso iure. - En el numeral 10 se adiciona la expresión "sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal", para hacerlo concordante con las normas del Código Penal. **-** Se elimina el numeral 14 por considerarlo repetitivo.	
Artículo 41. ~~*Anulabilidad de las demás cláusulas abusivas.* Las cláusulas abusivas no señaladas como ineficaces, serán anulables.~~	**Artículo. Eliminado:** El artículo 41 se suprime por considerar que se encuentra integrado en el siguiente artículo.
Artículo 42. *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.	Artículo 44. **(Antes 42).** *Efectos de la nulidad o de la ineficacia.* **Queda igual.**
CAPITULO IV **De las operaciones mediante sistemas de financiación** Artículo 43. *Estipulaciones especiales.* En los casos de operaciones mediante sistemas de financiación o que impliquen el otorgamiento de un crédito directamente por parte del proveedor o por un tercero no sometido a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, se deberá: 1. Informar al consumidor, al momento de celebrase 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. Las tasas de interés seguirán las reglas generales, les serán aplicables los límites legales. 3. Los intereses moratorios se liquidarán únicamente sobre las cuotas atrasadas. 4. En caso 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 este. Parágrafo. Las disposiciones relacionadas con operaciones mediante sistemas de financiación y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley.	CAPITULO IV **De las operaciones mediante sistemas de financiación** Artículo 45. **(Antes 43)** *Estipulaciones especiales.* **Queda igual.**
Artículo 44. *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.	Artículo 46. **(Antes 44)** *Suspensión del pago de la obligación.* Cuando la financiación haya sido concedida directamente por el productor o proveedor 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. **La exigibilidad de la obligación se reanudará a partir del octavo día hábil siguiente a aquel en que el productor le informe por cualquier medio al consumidor que la garantía ha sido satisfecha y que puede proceder a recoger el bien o acceder al servicio según corresponda.**
Modificaciones: **-** Se adiciona el inciso para fijar un término a partir del cual se debe reanudar el cumplimiento de la obligación, porque la garantía se ha hecho efectiva.	
CAPITULO V **De las ventas a ~~domicilio~~** Artículo 45. *Deberes especiales del productor y proveedor.* El productor o proveedor que realice ventas a **~~domicilio~~**, 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.	CAPITULO V **De las ventas a distancia** Artículo 47. **(Antes 45)** *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.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.	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.	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 retracto, 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.**
Modificaciones: **-** En el título del CAPITULO V y en el 1º inciso del artículo 47, se reemplaza el término "Domicilio" por "Distancia" por ser, este último, más genérico. **-** Con el propósito de garantizar otorgar mayor seguridad al consumidor acerca de los productos que pretende adquirir, se incorpora como deber especial de los productores o proveedores de productos a distancia, el de informar, de manera previa a la adquisición, la disponibilidad del producto, el retracto, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega. Sobra advertir que esta disposición aplica en el contexto del comercio electrónico. **-** Se adiciona el parágrafo y se impone un límite temporal al Gobierno para que reglamente las ventas a domicilio por considerarlo de importancia para el proyecto.	
Artículo 46. *Retracto*. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, 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. 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.	Artículo 48. **(Antes 46).** *Retracto*. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a domicilio, 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. 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 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.	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:	Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:
1. 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.	**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 confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.	2. (Antes 1) 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, o que,**~~ por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;	3. (Antes 2) En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
4. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.	4. (Antes 3) 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 adquisición de bienes perecederos.	5. (Antes 4) En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
6. Bienes de ~~**uso**~~ personal.	6. (Antes 5) En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
	7. (Antes 6) Bienes de **aseo** personal.
Modificación: **-** Se adiciona el numeral 1 a este artículo por considerar que el derecho de retracto no procede en los contratos de prestación de servicios, cuando este se ha empezado a ejecutar con la voluntad y anuencia del consumidor. **-** Se elimina parte del numeral 4 del artículo por considerarlo subsumido en el numeral 3 del artículo. **-** En el numeral 6 se cambia la expresión uso por aseo, para dar mayor claridad.	
Artículo 47. *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 49. **(Antes 47)** *Contratos especiales.* **Queda igual.**
TITULO VIII ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD CAPITULO I **Acciones jurisdiccionales**	TITULO VIII ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD CAPITULO I **Acciones jurisdiccionales**
Artículo 48. *Acciones jurisdiccionales.* Las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:	Artículo 50. **(Antes 48)** *Acciones jurisdiccionales.* Las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:
1. Las ~~**colectivas**~~ reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.	1. Las **populares y de grupo** reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.
2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.	2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.
3. Las de responsabilidad en garantía y protección contractual.	**3.** Las de responsabilidad en garantía y protección contractual, **contenidas en esta ley.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificación: En el numeral 1 se elimina la expresión "colectivas" y a cambio de adiciona la expresión "populares y de grupo" por rigor jurídico y porque esa es la denominación técnica que se emplea en la Ley 472 de 1998. En el numeral 3 se adiciona la expresión "contenidas en esta ley", por técnica legislativa.	
Artículo 49. *Competencia*. Mediante la acción especial de protección al consumidor se podrá ordenar la efectividad de la garantía, pronunciarse sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas en los términos de esta ley. De esta acción conocerá la Superintendencia de Industria y Comercio a prevención con los jueces de la República.	Artículo 51. **(Antes 49).** *Competencia.* Mediante la acción especial de protección al consumidor se podrá ordenar la efectividad de la garantía, pronunciarse sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas en los términos de esta ley. De esta acción conocerán **a prevención** la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República.
Los jueces del circuito y ~~los jueces~~ municipales conocerán en razón de la cuantía, según las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil.	Los jueces **municipales y del circuito** conocerán en razón de la cuantía, según las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil.
Parágrafo. La competencia para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de l998 y las de responsabilidad por daños por productos defectuoso, será la prevista en dicha ley y en el Código de Procedimiento Civil, respectivamente.	Parágrafo. La competencia, **el procedimiento y demás aspectos procesales** para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 y las de responsabilidad por daños por productos defectuoso **que se establece en esta ley**, serán las previstas en dicha ley y en el Código de Procedimiento Civil, respectivamente.
Modificaciones: **-** En el inciso 1° se especifica que de la acción especial de protección al consumidor creada por esta ley conocen "**a prevención"** la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República. El Concepto de competencia a prevención implica que quien conoce primero excluye la competencia del otro, por eso es predicado de ambos competentes. - En el inciso 2° se mejora la redacción para que no quede repetida la expresión "jueces". **-** En el parágrafo se clarifica que cuando se adelanten procesos de protección al consumidor mediante las "acciones populares" regidas por la Ley 472 de 1998 y cuando se trabe la acción de "responsabilidad por daños por producto defectuoso" creada por esta ley, se deberán respetar, además de las reglas sobre competencia, el procedimiento y los demás aspectos procesales, contenidos en la Ley 472 y en el Código de Procedimiento Civil, según corresponda.	
Artículo 50. *Ambito territorial de competencia.* Será competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto. A elección del demandante también será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento o el de su domicilio. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia respecto de la totalidad del territorio colombiano.	Artículo 52. **(Antes 50).** *Ambito territorial de competencia.* Queda igual.
Artículo 50A. *Principios aplicables al proceso.* Las actuaciones judiciales que se inicien en virtud de esta ley, para obtener la protección de los derechos de los consumidores, se regirán por los siguientes principios: 1. Condición más beneficiosa: en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales del derecho, se aplicará la situación más favorable al consumidor. 2. Gratuidad: actuaciones libres de impuestos y libres de porte por los correos nacionales. 3. Oralidad y publicidad: por regla general, las actuaciones judiciales se efectuarán oralmente en audiencia pública, so pena de nulidad. 4. Extrapetita: la autoridad competente podrá ordenar el cumplimiento de obligaciones distintas de las pedidas, cuando los hechos que las originen hayan sido discutidos en el juicio y estén debidamente probados. 5. Ultrapetita: la autoridad competente podrá condenar al pago de obligaciones mayores que las demandadas, cuando aparezca que estas son inferiores a las que corresponden al consumidor de conformidad con la ley, y siempre que no se hayan pagado o realizado. 6. Celeridad: la autoridad competente velará por la pronta actuación de los actores procesales para asegurar la tutela judicial efectiva de las partes. 7. Eventualidad: el demandante y demandado deben aportar las pruebas que tengan en su poder desde la presentación de la demanda. 8. Revisión: Cualquier sentencia, en las materias de que trata esta ley, podrá ser revisada de oficio y de manera selectiva por la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia.	Artículo eliminado Se propone la eliminación del artículo, por cuanto los principios señalados en este hacen parte de los principios generales del derecho y del derecho procesal, salvo lo que corresponde a los contenidos en los numerales 4, 5 y 7, es decir, los conceptos de "ultrapetita", "extrapetita" y "el principio de eventualidad", sobre los cuales es necesario realizar las siguientes precisiones: En lo referente al principio de eventualidad, la disposición queda contenida en el artículo 50, numerales 1 y 2, en los cuales se dispone que tanto demandante y demandado aportarán las pruebas que quieran hacer valer desde que se inicie la acción, en el caso del demandante, y desde que sea la oportunidad del demandante de contestar la demanda; y en relación a los conceptos de extra y ultrapetita, se considera que no se requiere incluirlo en la ley, por cuanto la sana crítica del juez es el principio que inspira la resolución de cualquier conflicto.
Artículo 51. *Procedimiento para el ejercicio de la acción especial del consumidor.* 1. Reclamaciones. Las accion~~es~~ especial~~es~~ de protección al consumidor, se iniciará~~n~~ mediante reclamación que podrá ser presentada directamente, en original y copia, sin apoderado judicial, con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el derecho de petición, identificando claramente el proveedor y/o productor.	Artículo 53. **(Antes 51).** *Procedimiento para el ejercicio de la acción especial del consumidor.* **1.** Reclamaciones. La acción especial de protección al consumidor se iniciará mediante reclamación que podrá ser presentada directamente, en original y copia **o por medios electrónicos,** sin apoderado judicial, con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el derecho de petición en **interés particular,** identificando claramente el proveedor y/o productor, **aportando y solicitando la totalidad de las pruebas que pretenda hacer valer.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Estará legitimado para actuar solo quien tenga la condición de consumidor en los términos de la presente ley.	Estará legitimado para actuar sólo quien tenga la condición de consumidor en los términos de la presente ley.
La autoridad que reciba la reclamación deberá aceptar o rechazar ~~la reclamación~~ dentro de los cinco (5) días siguientes, según se hayan cumplido los requisitos previstos en el artículo (5) quinto del Código Contencioso Administrativo. Lo anterior, mediante comunicación dirigida al interesado a la dirección física o electrónica que haya indicado en su petición, en la que se expliquen los motivos de la decisión.	La autoridad que reciba la reclamación deberá aceptarla o rechazarla dentro de los cinco (5) días siguientes, según se hayan cumplido los requisitos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Lo anterior, mediante comunicación dirigida al interesado a la dirección física o electrónica que haya indicado en su petición, en la que se expliquen los motivos de la decisión.
En caso de inadmisión de la reclamación, se deberán indicar claramente los requisitos que hagan falta, los cuales deberán ser allegados en el término de los cinco (5) días siguientes, so pena de entenderse desistida la reclamación.	En caso de inadmisión de la reclamación, se deberán indicar claramente los requisitos que hagan falta, los cuales deberán ser allegados en el término de los cinco (5) días siguientes, so pena de entenderse desistida la reclamación.
Contra la providencia mediante la cual se rechace la reclamación procederá únicamente el recurso de reposición.	Contra la providencia mediante la cual se rechace la reclamación procederá el recurso de reposición.
Será requisito de procedibilidad para efectos de las reclamaciones relacionadas con efectividad~~es~~ de garantía~~s~~, que el consumidor haya acudido previamente ante el productor o proveedor, lo cual deberá señalarse de manera expresa junto con todos los datos relacionados, en la respectiva solicitud.	Será requisito de procedibilidad para efectos de las reclamaciones relacionadas con efectividad de la garantía, que el consumidor haya acudido previamente ante quien demanda, lo cual deberá señalarse de manera expresa junto con todos los datos relacionados en la respectiva solicitud.
Las reclamaciones por vía electrónica, no requerirán de firma digital.	Las reclamaciones por vía electrónica, no requerirán de firma digital.
2. Vinculación ~~y notificación especial. Aceptada~~ la reclamación~~; dentro de los tres días siguientes~~ se notificará a los demandados mediante comunicación escrita, por correo certificado, dirigida a la dirección en la cual se expendió el producto, o a la que aparezca en el producto, o a la dirección de correo electrónico que aparezca en el mismo o en la página web del productor o del proveedor según la decisión de la autoridad correspondiente.	2. Vinculación y **decreto de pruebas. Con la aceptación de** la reclamación, se notificará a los demandados mediante comunicación escrita, por correo certificado, **dirigida a cualquiera de las siguientes direcciones, según la decisión de la autoridad correspondiente:** la dirección en la cual se expendió el producto, **la de notificación judicial,** la que aparezca en el producto, la dirección de correo electrónico que aparezca en el mismo o en la página web del productor o del proveedor.
Con la notificación se adjuntará copia de la reclamación.	Con **el aviso de** notificación se adjuntará copia de la reclamación.
A partir ~~de la fecha de la notificación se fijará un término no mayor~~ de cinco (5) días, para que el demandado la responda y solicite las pruebas que quiera hacer valer.	A partir **del día siguiente a la fecha de recibo de la notificación el demandado contará con un término** de cinco (5) días para responder, solicitar y aportar la totalidad de las pruebas que pretenda hacer valer. **El demandado deberá remitir copia al consumidor de la respuesta y de las pruebas aportadas, a la dirección física o electrónica suministrada en la reclamación.**
~~Agotado lo anterior, se convocará a la audiencia única de trámite señalando la fecha y hora; se decretarán las pruebas que correspondan y se realizarán las citaciones del caso.~~	**Habiendo sido notificado el demandado conforme al inciso anterior, en caso de no mediar respuesta, se tendrá como indicio grave en contra y se procederá a adoptar la decisión correspondiente.**
~~Las notificaciones electrónicas estarán sujetas a la reglamentación que expida el gobierno nacional para el particular.~~	**Recibida la contestación, el consumidor dispondrá de tres (3) días para pedir y aportar pruebas adicionales.**
	Vencido el traslado, se decretarán las pruebas que correspondan y las que la autoridad considere pertinentes, se convocará a la audiencia única de trámite señalando la fecha y hora y se realizarán las citaciones del caso. En el caso de los juzgados municipales o de circuito la audiencia deberá ser citada a más tardar para el quinto día hábil siguiente.
	El auto se notificará por estado y la negación de alguna de las pruebas solicitadas, será susceptible de recurso de reposición, que deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días siguientes.
	Cuando se decrete prueba pericial, se citará a la audiencia una vez se cuente con el respectivo dictamen. Se correrá traslado común a las partes mediante comunicación escrita para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del recibo de la misma soliciten aclaración, complementación u objeten el dictamen.
	Las pruebas periciales podrán ser practicadas por Instituciones de formación técnica y universitaria de manera gratuita. El Gobierno Nacional organizará y reglamentará un listado de peritos especializados para el tema de consumidores.
	El funcionario de conocimiento decidirá en la audiencia sobre las objeciones.
	Las notificaciones electrónicas estarán sujetas a la reglamentación que expida el Gobierno Nacional sobre el particular.
3. Audiencia única de trámite.	3. Audiencia única de trámite.
En primer término se intentará la conciliación, ~~la cual, en el caso de la Superintendencia de Industria y Comercio podrá ser adelantada por los funcionarios que de acuerdo con la ley cumplan los requisitos para ser conciliadores.~~	En primer término se intentará la conciliación. **Las partes podrán estar representadas por mandatario con facultades para conciliar.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
~~Si intentada dentro de la audiencia, esta no es posible, se procederá inmediatamente a decidir sobre la práctica de pruebas.~~	**Practicadas las pruebas, o si no hay pruebas que practicar, o no concurre ninguna de las partes a la audiencia, se procederá a adoptar la decisión inmediatamente.**
~~La negación de alguna de las pruebas solicitadas, será susceptible de recurso de reposición que se sustentará y decidirá en la misma audiencia. Se practicarán inmediatamente las pruebas de interrogatorio de parte y testimonios.~~	**En todo caso, la autoridad competente podrá decretar de oficio las pruebas que considere necesarias para decidir.**
~~Habiendo sido notificado el demandado conforme al numeral anterior, en caso de no comparecencia o de no mediar respuesta por parte de este, se tendrá como indicio grave en contra y se procederá a adoptar la decisión correspondiente en la audiencia. Igualmente, si no se solicitan pruebas por parte del productor o proveedor, si no hay pruebas que practicar, o no concurre ninguna de las partes a la audiencia, se procederá a adoptar la decisión inmediatamente.~~	**En la Superintendencia de Industria y Comercio la audiencia será presidida por el funcionario que sea designado para el efecto. Si el Superintendente Delegado preside la audiencia, podrá dictar sentencia dentro de la misma y se notificará en estrado; en caso contrario, la decisión se adoptará por escrito y se notificará personalmente.**
~~Cuando se decrete prueba pericial, la audiencia se suspenderá hasta cuando se cuente con el dictamen. Recibido el dictamen se correrá traslado común a las partes mediante comunicación escrita para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del recibo de la misma soliciten aclaración, complementación u objeten el peritazgo.~~	**Una vez en firme la decisión, hará tránsito a cosa juzgada.**
~~Vencido este término el funcionario de conocimiento decidirá por escrito sobre las objeciones y una vez agotada la práctica de todas las pruebas decidirá de fondo.~~	
~~4. Práctica de pruebas. En la audiencia única de trámite, se admitirán y practicarán las pruebas, sin requisitos y términos especiales de oficio o a petición de parte.~~	
~~Las pruebas periciales podrán ser practicadas por Instituciones de formación técnica y universitaria de manera gratuita.~~	
~~El Gobierno Nacional organizará y reglamentará un banco de pruebas y peritos especializados para el tema de consumidores.~~	
5. Medidas cautelares. Con la admisión de la reclamación, ~~la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez correspondiente~~ podrán ordenar cualquier medida de conservación o seguridad del producto objeto del reclamo, encaminada a proteger el derecho. Así mismo podrán, en cualquier tiempo, por decisión debidamente fundada, hacer cesar la medida.	4. (Antes 5) Medidas cautelares. Con la admisión de la reclamación, **la autoridad competente** podrá ordenar cualquier medida de conservación o seguridad del producto objeto del reclamo, encaminada a proteger el derecho. Así mismo podrán, en cualquier tiempo, por decisión debidamente fundada, hacer cesar la medida.
La medida cautelar tendrá recurso de apelación en el efecto devolutivo, y no suspenderá el procedimiento especial de protección al consumidor.	La medida cautelar tendrá recurso de apelación en el efecto devolutivo, y no suspenderá el procedimiento especial de protección al consumidor.
6. ~~**Decisión.**~~ La decisión deberá establecer si existe o no violación a las normas de la presente ley, la forma de hacer cumplir la garantía o la protección contractual y el término para su cumplimiento. En la misma decisión se indicarán las consecuencias generadas por el incumplimiento de la orden impartida.	5. **(Antes 6) Sentencia. En la sentencia** se deberá establecer si existe o no violación a las normas de la presente ley, la forma de hacer cumplir la garantía o la protección contractual y el término para su cumplimiento. En la misma decisión se indicarán las consecuencias generadas por el incumplimiento de la orden impartida.
Contra la decisión procederá el recurso de apelación, que se interpondrá y sustentará dentro de los cinco (5) días siguientes a su notificación. Una vez en firme la decisión, hará tránsito a cosa juzgada.	**6.** (Nuevo) Recursos. **Contra las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio, procederá el recurso de apelación, el cual será resuelto por el Juez del Circuito cuando sean de menor cuantía y por el Tribunal Superior, cuando sean de mayor cuantía. En ambos casos será competente el Juez o Tribunal de la jurisdicción en la cual se realizó la relación de consumo.**
7. Incumplimiento de la decisión o del acuerdo conciliatorio. En caso de incumplimiento de la decisión proferida por la respectiva autoridad o del acuerdo conciliatorio en su caso, el juez o el funcionario de conocimiento procederá de manera inmediata a:	7. Incumplimiento de la decisión o del acuerdo conciliatorio. En caso de incumplimiento de la decisión proferida por la respectiva autoridad o del acuerdo conciliatorio en su caso, el juez o el funcionario de conocimiento procederá de manera inmediata a:
Sancionar al incumplido con una multa sucesiva equivalente a la ~~tercera~~ parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento, ~~una vez se haya vencido el término fijado para dar cumplimiento a la orden sin que esta se hubiera realizado.~~	Sancionar al incumplido con una multa sucesiva equivalente a la **séptima** parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento. **Contra esta sanción procederá el recurso de reposición.**
Si persiste el incumplimiento, concomitante con la sanción anterior, se podrá decretar el cierre temporal del establecimiento comercial.	Si persiste el incumplimiento, concomitante con la sanción anterior, se podrá decretar el cierre temporal del establecimiento comercial. **Contra esta decisión procederá el recurso de apelación en el efecto suspensivo, ante el Tribunal Superior de la jurisdicción en la que se ubica el establecimiento.**
Cuando el caso lo amerite, se podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada~~:~~	Cuando el caso lo amerite, se podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.
~~Contra la medida adoptada respecto del incumplimiento, procederá el recurso de reposición~~.	Parágrafo. **Este será el procedimiento aplicable tanto en las actuaciones iniciadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la Jurisdicción Ordinaria, a libre elección del consumidor.**

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Modificaciones: Además de ciertos cambios de redacción que no inciden en el contenido de la norma, con el propósito de hacer más claro y aplicable el procedimiento para el ejercicio de la acción especial del consumidor, se introdujeron las siguientes modificaciones: **-** En el **numeral 1** se especifica que los requisitos para la presentación de las reclamaciones originadas en la acción especial de protección al consumidor son los correspondientes a los del derecho de petición en interés particular y también se contempla la posibilidad de que pueda hacerse por medios electrónicos. Además, se incluye lo correspondiente al principio de eventualidad que fue señalado en el artículo anterior. **-** En el **numeral 2** se incorpora gran parte del contenido referido a la etapa probatoria, por lo cual se elimina el contenido del numeral 4 y se elimina el término para notificar el inicio del proceso a los demandados, por considerarse que este debe hacerse acto seguido a la aceptación de la reclamación por parte de la autoridad correspondiente. Además, para hacer más sencilla la notificación, se incorpora la dirección de "notificación judicial" como una de las direcciones a las que puede dirigirse el trámite. También se determina que el término con el que cuenta el demandado para responder la demanda es de cinco días; término en el cual, en virtud del principio de eventualidad, al cual hicimos alusión en el artículo anterior, deberá aportar todas las pruebas que pretenda hacer valer. Se dispone que el demandado debe remitir al consumidor copia de la respuesta a la dirección suministrada por él. Se otorga la posibilidad al consumidor de solicitar y aportar pruebas adicionales dentro de los tres días siguientes al recibo de la contestación de la demanda. Se señala que una vez vencido el traslado, se decretarán las pruebas que correspondan y las que la autoridad considere pertinentes y se convocará a la audiencia única de trámite. Se establece que, en el caso que el proceso se adelante ante juzgados municipales o de circuito, la audiencia será citada a más tardar para el quinto día hábil siguiente. La notificación del auto será por estado y ante la negación de alguna de las pruebas solicitadas, se podrá interponer recurso de reposición dentro de los tres días siguientes. Se determina que cuando se decrete prueba pericial, la audiencia será citada cuando se cuente con el respectivo dictamen, el cual podrá ser objetado, solicitada su aclaración o complementación dentro de los cinco días siguientes al traslado del mismo. Las objeciones serán resueltas en la audiencia por el funcionario de conocimiento. **-** En el **numeral 3** se establece que las partes podrán ser representadas en la conciliación por mandatario. Se clarifica que, en todo caso, la autoridad competente podrá decretar de oficio las pruebas que considere necesarias para decidir. Se determina que en los casos en que el proceso se adelante en la Superintendencia de Industria y Comercio, la audiencia será presidida por un funcionario que sea designado. En los casos en que el Superintendente delegado presida la audiencia, podrá dictar sentencia dentro de la misma y se notificará en estrado; pero en los eventos en que no la presida dicho funcionario, sino otro designado, la decisión se adoptará por escrito y la notificación será personal. Se determina igualmente que, una vez en firme la decisión, esta hará tránsito a cosa juzgada. **-** En el **numeral 5** se precisa que el alcance de la decisión, independientemente de quien la profiera es el de una Sentencia. **-** Se crea un **numeral 6** en el cual se incorpora lo correspondiente a los "recursos" contra las decisiones de la Superintendencia de Industria; indicándose que cuando este proceda, el competente para conocerlo será el Juez del Circuito en los casos de menor cuantía, y en los de mayor cuantía, conocerá el Tribunal Superior de la jurisdicción en la cual se realizó el consumo. **-** En el **numeral 7** se disminuyó el monto de la multa diaria impuesta a quien incumpla la decisión o el acuerdo conciliatorio, de la 3ª parte de un salario mínimo a la 7ª parte, por considerarla excesiva; y se dispone que contra esta decisión procederá el recurso de reposición. Además, para hacer más garantista el proceso a favor de los productores o proveedores sancionados, se establece que cuando la sanción por dicho incumplimiento sea el cierre temporal del establecimiento, procederá el recurso de apelación ante el Tribunal Superior de la jurisdicción del establecimiento, el cual operará en el efecto suspensivo. - Se crea el parágrafo para dejar expresa constancia que el consumidor puede iniciar sus actuaciones bien ante los jueces de la República o bien ante la Superintendencia de Industria y Comercio, a su libre elección.	
Artículo 52. *Prescripción de la acción*. La acción especial de protección al consumidor prescribirá a los cinco (5) meses de expirada la garantía.	Artículo 54. **(Antes 52).** ***Prescripción de la acción.*** **Queda igual.**
Artículo 53. *Ligas y asociaciones de consumidores*. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores, para efectos de los trámites a los que se refiere el presente capítulo.	Artículo 55. **(Antes 53).** *Ligas y asociaciones de consumidores*. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores, para efectos de los trámites a los que se refiere el presente capítulo, **conforme al artículo 63 de la presente ley y las normas relativas a la práctica legal judicatura.**
Modificación: Se adiciona la expresión final señalada en el artículo, con miras a dejar en claro que los estudiantes de derecho, tienen la posibilidad de realizar la práctica de jurídica (judicatura) en las ligas y asociaciones de consumidores, ejerciendo funciones en defensa de los derechos de los consumidores.	
Artículo 54. *Examen selectivo de decisiones*. La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia podrá examinar discrecionalmente las decisiones proferidas por los jueces competentes y la Superintendencia de Industria y Comercio en desarrollo de las acciones jurisdiccionales del presente capítulo.	Artículo 56. **(Antes 54).** *Examen selectivo de decisiones*. La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia podrá examinar discrecionalmente las decisiones proferidas por los jueces competentes y la Superintendencia de Industria y Comercio en desarrollo de las acciones jurisdiccionales del presente capítulo.
El Defensor del Pueblo o el Ministerio Público podrán solicitar el examen selectivo.	El Defensor del Pueblo o el Ministerio Público podrán solicitar el examen selectivo.
~~**Dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, el Gobierno Nacional reglamentará el examen selectivo de decisiones previsto en este artículo.**~~	**La Corte Suprema de Justicia, dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, expedirá el reglamento que regule la materia.**
Modificación: Se cambia la redacción del tercer inciso para dejar la potestad reglamentaria en la Corte Suprema de Justicia.	

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
CAPITULO II	CAPITULO II
Actuaciones administrativas	**Actuaciones administrativas**
Artículo 55. *Facultades administrativas.* La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando la competencia en esta materia no haya sido asignada de manera expresa a otra autoridad:	Artículo 57. **(Antes 55).** *Facultades administrativas.* 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.	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.	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.	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.	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, la seguridad y ~~**la protección del medio ambiente,**~~ o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.	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, 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 ~~**bienes o servicios**~~ 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 daño o perjuicio 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.	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 ~~**bienes y/o el servicio**~~ por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto y/o servicio atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores.	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 treinta (30) 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.
9. Ordenar medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la no conformidad de un determinado producto o servicio con las condiciones exigibles de calidad e idoneidad.	9. Ordenar medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la no conformidad de un determinado producto con las condiciones exigibles de calidad e idoneidad.
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 y será de acceso público.	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 y será de acceso público.
11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas financiación.	11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas financiación.
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.	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 el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.	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.	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.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
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.	15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los **productos**, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.
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.	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.
Modificaciones: **-** En el primer inciso se elimina el término competencia y se adecua la redacción con el enunciado. **-** En el **numeral 5** se elimina la referencia a la protección del medio ambiente, por exceder la órbita de la ley de protección del consumidor. **-** En el **numeral 6** se aclara que cuando la Superintendencia ordene la corrección de la publicidad de productos, por encontrarse esta por fuera de la ley, la corrección debe hacerse "en las mismas o similares condiciones de la difusión original". Así mismo se aclara que debe ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o se agrave el daño o perjuicio ya causado a los consumidores. **-** En el **numeral 13** se adiciona la facultad de la Superintendencia para definir los sitios para la indicación pública de precios. **-** En los **numerales 8 y 15** se reemplazan los términos bienes y servicios por "producto", ya que de acuerdo con el artículo 5º, numeral 4, producto es "Todo bien o servicio".	
Artículo 56. *Facultades de los alcaldes*. Los Alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones y a prevención con la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades administrativas respecto de información e indicación pública de precios. En el ámbito de su territorio los Alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal. Parágrafo. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, previa decisión motivada, podrá de oficio asumir la investigación iniciada por el respectivo 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 eliminado** Se propone la eliminación de este artículo por cuanto dentro del mismo proyecto existe una disposición que prevé que la Superintendencia de Industria y Comercio pueda imponer por los mismos hechos, multas hasta por 2.000 smlmv (artículo 59) y resulta innecesario poner esta facultad en cabeza de otra entidad (las Alcaldías) y con un monto inferior de sanción.
Modificación: Para garantizar la seguridad jurídica de los productores o comercializadores de productos, se limita la facultad de los alcaldes de imponer sanciones pecuniarias, las cuales, según el artículo 58, numeral 1, pueden ascender a 2.500 salarios mínimos mensuales. Para el efecto, se dispone que los Alcaldes podrán imponer multas no superiores a cien (100) salarios mínimos mensuales, es decir, el monto hasta por el cual actualmente pueden imponer sanciones conforme con el artículo 24 del Decreto 3466 del 1982.	
Artículo 57. *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 58. **(Antes 57)** *Procedimiento.* **Queda igual.**
Artículo 58. *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 medidas sanitarias o fitosanitarias, 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 cuando exista control de precios:	***Artículo 59.*** **(Antes 58)** *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 medidas sanitarias o fitosanitarias, 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 cuando exista control de precios:
1. Multas hasta por dos mil ~~**quinientos (2500)**~~ salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.	1. Multas hasta por **dos mil** salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.	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.	3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio.
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.	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.	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.	6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
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 esta ley, se les podrá 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. Las sanciones de que trata este artículo se cancelarán a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio y harán parte de sus ingresos propios.	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 esta ley, se les podrá 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. Las sanciones de que trata este artículo se cancelarán a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio y harán parte de sus ingresos propios. Parágrafo. **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 reiteración en la violación de las normas de los consumidores.** **4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.** **5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.**
Modificaciones: - En el numeral 1, se considera oportuno y proporcionado fijar las sanciones en multas hasta por dos mil salarios mínimos legales mensuales vigentes. **-** Se adiciona el parágrafo incluyendo unos parámetros objetivos que permiten modular la tasación e imposición de la multa, obedeciendo al principio de proporcionalidad.	
Artículo 59. *Caducidad respecto de las sanciones*. Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.	Artículo 60. **(Antes 59).** *Caducidad respecto de las sanciones.* **Queda igual.**
Artículo 60. *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: 1. Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio. 2. Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad. Las Alcaldías 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, quienes deberán seguir los procedimientos señalados para el efecto en la presente ley: 1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales. 2. Publicar estados y edictos. 3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites. 4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio. 5. Entregar ~~**títulos y**~~ formatos para trámites. 6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.	Artículo 61. **(Antes 60).** *Desconcentración y apoyo.* **Queda igual.**
Modificación: En el numeral 5 se elimina la expresión “títulos” para mejor redacción y evitar confusiones con el derecho de propiedad.	

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Artículo 61. *Archivo de expediente*. 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 62. **(Antes 61).** *Archivo de expediente.* **Queda igual.**
Artículo 62. *Apoderados especiales*. De Conformidad con el artículo 112 de la Ley 6ª de 1992, facúltese a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional.	Artículo 63. **(Antes 62).** *Apoderados especiales.* **Queda igual.**
Artículo 63. *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 lítem 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.	Artículo 64. **(Antes 63).** *Curadores ad lítem.* **Queda igual.**
TITULO NUEVO **Comentarios:** En este nuevo título, denominado "Calidad", se introducen siete artículos cuyo contenido, mayormente técnico, se encuentra íntimamente relacionado con la defensa de los consumidores. Estas normas se dividen en dos capítulos, el primero de ellos hace referencia a las normas sobre la ciencia de las mediciones, esto es, la metrología; y el segundo a la elaboración de normas de calidad y la regulación de producto y respecto de aquellas entidades que evalúan la conformidad con base en dichas normas o regulaciones.	TITULO IX CALIDAD
Comentarios: La metrología permite establecer de manera clara las unidades de medida que le permite a los consumidores conocer, de forma cierta y sin posibilidad de interpretaciones, información necesaria antes de contratar, tal como sucede con el uso de los instrumentos de medida en plazas y supermercados o sobre los contenidos netos de los alimentos preempacados. En términos generales, los artículos sobre unidades legales de medida y las unidades acostumbradas de medida son la base de la defensa del consumidor bajo la modalidad de la metrología legal. Igualmente sirven de base para la metrología científica e industrial. Es importante resaltar que estos artículos evitan cualquier discusión sobre si deben cambiarse los sistemas de medición actual, ya que son claros al autorizar el uso de mediciones comunes, en particular, para ciertas actividades donde no se podrían modificar las estas mediadas por razones de seguridad como lo son la navegación y la aeronavegación. El artículo ha sido cuidadoso en precaver que exista armonía con la normatividad de la Comunidad Andina sobre la materia.	CAPITULO I **Metrología** Artículo 65. *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, y 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.
Comentarios: Tanto este artículo como el anterior, referidos a las unidades legales de medidas y las unidades acostumbradas de medidas, son normas que le corresponde expedir al Congreso de la República, de conformidad con el numeral 13 del artículo 150 de la Constitución Política que lo faculta para "…arreglar el sistema de pesas y medidas".	Artículo 66. *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.
Comentarios: Las normas sobre financiación y tarifas, establece la neutralidad económica con que deben operar las autoridades metrológicas, para no crear competencia desleal en el mercado.	Artículo 67. *Financiación de las autoridades metrológicas.* Los institutos públicos a los que la Superintendencia de Industria y Comercio reconozca como de referencia deberán ser imparciales y su financiación cumplirá con las siguientes condiciones: 1. Las funciones de interés general deberán ser financiadas con recursos públicos, y 2. Los productos o servicios prestados en el mercado no deberán causar competencia desleal.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
Comentarios: La ley, después de revisar las mejores prácticas a nivel mundial, establece una fórmula de financiación de la metrología que le permitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio ajustarse a los nuevos requisitos de la Corte |Constitucional en materia de tarifas, que es lo que pretende este artículo.	Artículo 68. *Tarifas*. La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades metrológicas, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian: 1. Para definir los costos se tendrá en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de su infraestructura metrológica y demás activos; 2. Se fijarán tarifas diferenciales de acuerdo a la siguiente fórmula: Tarifa = Costo Directo Variable (CDV) + Costo Fijo de Absorción (CFA). El CDV está representado por los insumos y gastos en que se incurre para la prestación de un servicio en particular. Este costo guarda relación directa con la cantidad de servicios prestados y las circunstancias de tiempo, modo, y lugar de la prestación del servicio. Pertenecen a esta clase de gastos los siguientes: gastos de viáticos y transporte de funcionarios; gastos de honorarios y servicios técnicos de peritos externos; materiales usados en pruebas de laboratorio, y fletes, embalajes y seguros de equipos utilizados en la prestación de servicios. Para la determinación de las tarifas, el valor del CDV por cada servicio se establece al inicio del ejercicio con los datos de los costos promedios del mercado en el año inmediatamente anterior, fijando costos diferenciales para la prestación de servicios en la sede y fuera de ella (in situ). El valor del CFA se determinará como el resultado de dividir el presupuesto anual aprobado de funcionamiento del Instituto Nacional de Metrología entre el total de horas hombre consumidas en la prestación de servicios sometidos a tarifa en el año anterior. El resultado de la división anterior se multiplica por el promedio de horas hombre utilizadas en cada servicio. Del valor total del presupuesto se restará previamente a la obtención del CFA los costos y gastos de naturaleza variable que hacen parte del CDV, con el fin de no repetir su incidencia en la determinación de las tarifas.
Comentarios: A través de este CAPITULO se modifica el lenguaje contenido en el Decreto 3466 de 1982 y otras normas de orden legal para indicar que en Colombia desde el cambio de siglo se dejaron de expedir regulaciones de producto bajo la metodología de "normas técnicas oficializadas" o "normas técnicas oficiales obligatorias". Ahora las regulaciones de producto se elaboran bajo el nombre de "reglamentos técnicos". Igualmente, para el cumplimiento de los acuerdos internacionales celebrados por Colombia se establece un requisito para las regulaciones de producto que vayan a expedirse, asegurando que las mismas hayan sido objeto de notificación internacional a través del punto de contacto.	CAPITULO II **Normalización y evaluación de la conformidad** Artículo 69. *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 serán 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 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.
Comentarios: En materia de responsabilidad de los organismos que evalúan la conformidad (certificadores e inspectores de calidad y laboratorios de ensayo y calibración) es importante anotar que estos han pasado de la Superintendencia de Industria y Comercio (con base en un plan gradual), a ser acreditados por un organismo de naturaleza mixta, de ciencia y tecnología, denominado Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC- por lo que se hace necesario empoderar a los consumidores para que reclamen ante estos organismos de evaluación, de manera directa, por las inconformidades del producto o servicio, todo ello, dentro del marco de la revisión adelantada por estos profesionales.	Artículo 70. *Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.* Sin perjuicio de las demás causales de responsabilidad**,** los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los daños que los productos y servicios evaluados ocasionen a consumidores y usuarios, dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. 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 el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.
Comentarios: **-** A través de este artículo se faculta a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ejerza control sobre certificadores, laboratorios e inspectores de la calidad por violaciones a la regulación de producto. **-** También se extienden las facultades de la Superintendencia en materia administrativa, para que pueda suspender temporalmente la comercialización de un producto que no cumpla con reglamento técnico oficialmente expedido.	Artículo 71. *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 que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios: 1. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. 2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios. 3. Ordenar su retiro del mercado, la suspensión de los servicios o su destrucción. 4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento.

Texto aprobado por la Plenaria del Senado de la República	Pliego de Modificaciones
	Parágrafo. Sin perjuicio de las demás facultades en materia de intervención conferidas al Gobierno Nacional o a las Alcaldías del país, la Superintendencia de Industria y Comercio, en uso de sus facultades administrativas, podrá adoptar todas las medidas cautelares correspondientes cuando tenga indicios de que un bien o servicio sujeto a Reglamento Técnico no cumpla con este, así cuente con certificado de conformidad, mientras adelanta la investigación correspondiente. Las medidas cautelares tendrán un término máximo de treinta (30) días prorrogables por una sola vez por un término igual.
T I T U L O NUEVO **Comentarios:** Se considera oportuno adicionar este capítulo nuevo, con dos artículos, que son generales y comunes al contenido de la ley. En el primero de ellos se fijan los criterios a tener en cuenta para la participación de los sectores interesados en la fijación de las políticas estatales en materia de derechos del consumidor y en el segundo, se fija la potestad disciplinaria en cabeza del Ministerio Público, para investigar y sancionar a los funcionarios públicos que incumplan sus funciones relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores. Uno y otro responden a las políticas generales que inspiran el proyecto de ley.	T I T U L O X DISPOSICIONES COMUNES A ESTA LEY Artículo 72. *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 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 el Decreto 1009 de 1998 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.
	Artículo 73. *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 64. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.	Artículo 74. **(Antes 64).** *Vigencia.* **Queda igual.**

VI. Proposición

Haciendo uso de las facultades conferidas por la Ley 5ª de 1992, expuestas las anteriores consideraciones, nos permitimos rendir informe de **ponencia favorable** para primer debate en la Comisión Primera de la Cámara de Representantes y respetuosamente sugerimos a los Honorables Representantes, que se apruebe la siguiente proposición:

Dese primer debate en Cámara al Proyecto de ley número 351 de 2009 Cámara, 082 de 2008 Senado, "por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones" de conformidad con el texto propuesto.

VII. TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 351 DE 2009 CAMARA, 082 DE 2008 SENADO,

por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

El Congreso de la República

DECRETA:

T I T U L O I

DERECHOS BASICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y AMBITO DE APLICACION

CAPITULO I

Principios Generales

Artículo 1°. *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 térmi-

nos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

3. La educación del consumidor.

4. La libertad de constituir grupos u otras 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.

Estas directrices son aplicables a los productos nacionales e importados.

Los procedimientos y reglamentos para la protección del consumidor no deben convertirse en barreras injustificadas para el comercio.

CAPITULO II

Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones

Artículo 2°. *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 en aquello no regulado en forma particular mediante ley. Las regulaciones especiales y reglamentaciones que no tengan carácter de ley no pueden desconocer los principios y los derechos generales de los consumidores previstos en la presente ley.

Artículo 3°. *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 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 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 4°. *Carácter de las normas.* Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público y los derechos reconocidos a los consumidores son irrenunciables. 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. Y 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.

Artículo 5°. *Definiciones.* Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

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 objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. **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;

3. **Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro;

4. **Producto:** Todo bien o servicio;

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

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

7. **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.

8. **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o el proveedor, sin contraprestación adicional al precio del producto, 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;

9. **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;

10. **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo;

11. **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.

12. **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;

13. **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.

14. **Ventas a domicilio.** Son aquellas que se celebran en el lugar de residencia del consumidor o fuera del establecimiento del proveedor. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor o las realizadas a distancia, por correo, teléfono, catálogo, televisión, Internet o cualquier otro medio de comunicación.

TITULO II

DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD

Artículo 6°. *Idoneidad, calidad 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.

TITULO III

GARANTIAS

CAPITULO 1

De las garantías

Artículo 7°. *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.

Parágrafo. La entrega o distribución de productos con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.

Artículo 8°. *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.

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 por escrito claramente al consumidor. En caso contrario, de no indicarse el término de garantía, este se entenderá de tres (3) meses.

Artículo 9°. *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.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución 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 este;

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. Disponibilidad de repuestos, partes e insumos, mano de obra calificada e infraestructura de servicio, aun después de vencida la garantía, hasta por el término de la vida útil del producto, indicado por el productor o proveedor como lo ordena el artículo 24 de esta ley, cuando no haya sido fijado por autoridad competente. Si el productor o proveedor no la informa, será la habitual del mercado. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 de este artículo.

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.

Artículo 12. *Constancia de reparación.* 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 perfecto 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 ser dadas por comerciantes especializados en el otorgamiento de garantías suplementarias.

Parágrafo 1°. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria indicada en el artículo 10 de la presente ley, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

Parágrafo 2°. Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía suplementaria 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 efectivo 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 o descontinuados.* Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados 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. Cuando el consumidor esté debidamente informado, 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. La intervención del producto por 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. El contenido 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.

Artículo 17. *Obligación especial.* Sin perjuicio 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.

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.

CAPITULO 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 informarlos 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.

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 cum-

plimiento 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, 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 entregarlo a una persona jurídica sin ánimo de lucro, cuyo objeto social sea compatible con el uso y destinación del bien. Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no se podrá quedar con el bien.

TITULO IV

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO

CAPITULO UNICO

De la responsabilidad por daños por producto defectuoso

Artículo 19. *Deber de información.* Cuando un miembro de la cadena de valor, tenga conocimiento de que un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto o ha producido 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 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 miembro de la cadena de valor no cumpla con el deber de información, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

Artículo 20. *Responsabilidad por daño por producto defectuoso.* El productor será responsable por los daños causados por los defectos de sus productos. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quien 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. Los causados por muerte o lesiones corporales, originadas por el producto defectuoso;

2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, originados 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.* Demostrado el defecto, el daño y el nexo causal, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible hacerlo en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito;

2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.

3. Cuando los daños ocurran por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del afectado que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor;

4. Por culpa exclusiva de un tercero;

5. Cuando el producto no ha sido puesto en circulación, siempre y cuando hubiese ejercido el deber de custodia debido;

6. Cuando el producto fue fabricado de conformidad con normas imperativas existentes, siempre y cuando estas hayan sido expedidas para la prevención directa del daño alegado;

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

Artículo 23. *Exclusión de responsabilidad.* La responsabilidad del productor que se derive de la aplicación del presente título no podrá quedar limitada o excluida, en relación al perjudicado, por virtud de cláusulas limitativas o exoneratorias de la responsabilidad.

TITULO V

DE LA INFORMACION

CAPITULO UNICO

De la Información

Artículo 24. *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 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 informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.

Artículo 25. *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.

1.3 La vida útil o 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.

1.5 Si durante la etapa de investigación, desarrollo y/o producción de un bien, se realizan pruebas o experimentos científicos en animales, esta situación debe ser informada en forma expresa y clara al consumidor en sus etiquetas, envases o empaques.

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., 1.3., y 1.5., 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 sólo 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 26. *Condiciones especiales.* Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, 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 27. *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 cargas adicionales, de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito 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 de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

Parágrafo 1°. 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 tendrán dos (2) días a partir de la publicación, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.

Parágrafo 2°. 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 28. *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 hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

Artículo 29. *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.

TITULO VI

DE LA PUBLICIDAD

CAPITULO UNICO

De la Publicidad

Artículo 30. *Fuerza vinculante.* Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

Artículo 31. *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 sólo 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 32. *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. Dicha indicación deberá abarcar un espacio no inferior al cincuenta por ciento (50%) del empaque del producto. El Gobierno podrá prohibir la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

Artículo 33. *Causales de exoneración de responsabilidad.* El anunciante sólo 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.

Siempre que se indiquen la fuente y las fechas correspondientes, los datos, cifras e información transcrita directamente de fuentes oficiales, no requerirán demostración por parte del anunciante, ni se entenderán engañosos.

Artículo 34. *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.

TITULO VII
PROTECCION CONTRACTUAL
CAPITULO I
Protección Especial

Artículo 35. *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 36. *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 37. *Prohibición de ventas atadas.* No se podrá condicionar el suministro de un producto a la adquisición de otros productos que no sean de su esencia o de su naturaleza.

CAPITULO II
Condiciones negociales generales y contratos de adhesión

Artículo 38. *Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.* Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo 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 se utilizará el 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.

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 39. *Cláusulas prohibidas.* En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

Artículo 40. *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 41. *Aplicación.* El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.

CAPITULO 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 mag-

nitud 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 nulas absolutamente.

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.

5. Establezcan que el productor 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 no cumpla sus obligaciones.

7. Concedan al productor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto 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, 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. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.

13. Estrinjan 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.

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.

CAPITULO IV

De las Operaciones Mediante Sistemas de Financiación

Artículo 45. *Estipulaciones especiales.* En los casos de operaciones mediante sistemas de financiación o que impliquen el otorgamiento de un crédito directamente por parte del proveedor o por un tercero no sometido a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrase 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. Las tasas de interés seguirán las reglas generales, les serán aplicables los límites legales;

3. Los intereses moratorios se liquidarán únicamente sobre las cuotas atrasadas;

4. En caso 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 este.

Parágrafo. Las disposiciones relacionadas con operaciones mediante sistemas de financiación y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 46. *Suspensión del pago de la obligación.* Cuando la financiación haya sido concedida directamente por el productor o proveedor 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.

La exigibilidad de la obligación se reanudará a partir del octavo día hábil siguiente a aquel en que el productor le informe por cualquier medio al consumidor que la garantía ha sido satisfecha y que puede proceder a recoger el bien o acceder al servicio según corresponda.

CAPITULO V

De las ventas a distancia

Artículo 47. *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 retracto, 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 48. *Retracto.* En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a domicilio, 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. 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. Bienes de aseo personal.

Artículo 49. *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.

T I T U L O VIII
ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD
CAPITULO I
Acciones jurisdiccionales

Artículo 50. *Acciones jurisdiccionales.* Las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

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

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, que se adelantarán ante la

jurisdicción ordinaria.

3. Las de responsabilidad en garantía y protección contractual, contenidas en esta ley.

Artículo 51. *Competencia.* Mediante la acción especial de protección al consumidor se podrá ordenar la efectividad de la garantía, pronunciarse sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas en los términos de esta ley. De esta acción conocerán a prevención la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República.

Los jueces municipales y del circuito, conocerán en razón de la cuantía, según las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil.

Parágrafo. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 y las de responsabilidad por daños por productos defectuosos que se establece en esta ley, serán las previstas en dicha ley y en el Código de Procedimiento Civil, respectivamente.

Artículo 52. *Ambito territorial de competencia.* Será competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto. A elección del demandante también será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento o el de su domicilio. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia respecto de la totalidad del territorio colombiano.

Artículo 53. *Procedimiento para el ejercicio de la acción especial del consumidor.*

1. Reclamaciones. La acción especial de protección al consumidor se iniciará mediante reclamación que podrá ser presentada directamente, en original y copia o por medios electrónicos, sin apoderado judicial, con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el derecho de petición en interés particular, identificando claramente el proveedor y/o productor, aportando y solicitando la totalidad de las pruebas que pretenda hacer valer.

Estará legitimado para actuar sólo quien tenga la condición de consumidor en los términos de la presente ley.

La autoridad que reciba la reclamación deberá aceptarla o rechazarla dentro de los cinco (5) días siguientes, según se hayan cumplido los requisitos previstos en el Código Contencioso Administrati-

vo. Lo anterior, mediante comunicación dirigida al interesado a la dirección física o electrónica que haya indicado en su petición, en la que se expliquen los motivos de la decisión.

En caso de inadmisión de la reclamación, se deberán indicar claramente los requisitos que hagan falta, los cuales deberán ser allegados en el término de los cinco (5) días siguientes, so pena de entenderse desistida la reclamación.

Contra la providencia mediante la cual se rechace la reclamación procederá el recurso de reposición.

Será requisito de procedibilidad para efectos de las reclamaciones relacionadas con efectividad de la garantía, que el consumidor haya acudido previamente ante quien demanda, lo cual deberá señalarse de manera expresa junto con todos los datos relacionados en la respectiva solicitud.

Las reclamaciones por vía electrónica, no requerirán de firma digital.

2. Vinculación y decreto de pruebas. Con la aceptación de la reclamación, se notificará a los demandados mediante comunicación escrita, por correo certificado, dirigida a cualquiera de las siguientes direcciones, según la decisión de la autoridad correspondiente: la dirección en la cual se expendió el producto, la de notificación judicial, la que aparezca en el producto, la dirección de correo electrónico que aparezca en el mismo o en la página web del productor o del proveedor.

Con el aviso de notificación se adjuntará copia de la reclamación.

A partir del día siguiente a la fecha de recibo de la notificación el demandado contará con un término de cinco (5) días para responder, solicitar y aportar la totalidad de las pruebas que pretenda hacer valer. El demandado deberá remitir copia al consumidor de la respuesta y de las pruebas aportadas, a la dirección física o electrónica suministrada en la reclamación.

Habiendo sido notificado el demandado conforme al inciso anterior, en caso de no mediar respuesta, se tendrá como indicio grave en contra y se procederá a adoptar la decisión correspondiente.

Recibida la contestación, el consumidor dispondrá de tres (3) días para pedir y aportar pruebas adicionales.

Vencido el traslado, se decretarán las pruebas que correspondan y las que la autoridad considere pertinentes, se convocará a la audiencia única de trámite señalando la fecha y hora y se realizarán las citaciones del caso. En el caso de los juzgados municipales o de circuito la audiencia deberá ser citada a mas tardar para el quinto día hábil siguiente.

El auto se notificará por estado y la negación de alguna de las pruebas solicitadas, será susceptible de recurso de reposición, que deberá ser interpuesto dentro de los tres (3) días siguientes.

Cuando se decrete prueba pericial, se citará a la audiencia una vez se cuente con el respectivo dictamen. Se correrá traslado común a las partes mediante comunicación escrita para que dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del recibo de la misma soliciten aclaración, complementación u objeten el dictamen.

Las pruebas periciales podrán ser practicadas por Instituciones de formación técnica y universitaria de manera gratuita. El Gobierno Nacional organizará y reglamentará un listado de peritos especializados para el tema de consumidores.

El funcionario de conocimiento decidirá en la audiencia sobre las objeciones.

Las notificaciones electrónicas estarán sujetas a la reglamentación que expida el Gobierno Nacional sobre el particular.

3. Audiencia única de trámite.

En primer término se intentará la conciliación. Las partes podrán estar representadas por mandatario con facultades para conciliar.

Practicadas las pruebas, o si no hay pruebas que practicar, o no concurre ninguna de las partes a la audiencia, se procederá a adoptar la decisión inmediatamente.

En todo caso, la autoridad competente podrá decretar de oficio las pruebas que considere necesarias para decidir.

En la Superintendencia de Industria y Comercio la audiencia será presidida por el funcionario que sea designado para el efecto. Si el Superintendente Delegado preside la audiencia, podrá dictar sentencia dentro de la misma y se notificará en estrado; en caso contrario, la decisión se adoptará por escrito y se notificará personalmente.

Una vez en firme la decisión, hará tránsito a cosa juzgada.

4. Medidas cautelares. Con la admisión de la reclamación, la autoridad competente podrá ordenar cualquier medida de conservación o seguridad del producto objeto del reclamo, encaminada a proteger el derecho. Así mismo podrán, en cualquier tiempo, por decisión debidamente fundada, hacer cesar la medida.

La medida cautelar tendrá recurso de apelación en el efecto devolutivo, y no suspenderá el procedimiento especial de protección al consumidor.

5. Sentencia. En la sentencia se deberá establecer si existe o no violación a las normas de la presente ley, la forma de hacer cumplir la garantía o la protección contractual y el término para su cumplimiento. En la misma decisión se indicarán las consecuencias generadas por el incumplimiento de la orden impartida.

6. Recursos. Contra las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio, procederá el recurso de apelación, el cual será resuelto por el Juez del Circuito cuando sean de menor cuantía y por el Tribunal Superior, cuando sean de mayor

cuantía. En ambos casos será competente el Juez o Tribunal de la jurisdicción en la cual se realizó la relación de consumo.

7. Incumplimiento de la decisión o del acuerdo conciliatorio. En caso de incumplimiento de la decisión proferida por la respectiva autoridad o del acuerdo conciliatorio en su caso, el juez o el funcionario de conocimiento procederá de manera inmediata a:

Sancionar al incumplido con una multa sucesiva equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento. Contra esta sanción procederá el recurso de reposición.

Si persiste el incumplimiento, concomitante con la sanción anterior, se podrá decretar el cierre temporal del establecimiento comercial. Contra esta decisión procederá el recurso de apelación en el efecto suspensivo, ante el Tribunal Superior de la jurisdicción en la que se ubica el establecimiento.

Cuando el caso lo amerite, se podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la media adoptada.

Parágrafo. Este será el procedimiento aplicable tanto en las actuaciones iniciadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la Jurisdicción Ordinaria, a libre elección del consumidor.

Artículo 54. *Prescripción de la acción.* La acción especial de protección al consumidor prescribirá a los cinco (5) meses de expirada la garantía.

Artículo 55. *Ligas y asociaciones de consumidores.* Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores, para efectos de los trámites a los que se refiere el presente capítulo, conforme al artículo 63 de la presente ley y las normas relativas a la práctica legal judicatura.

Artículo 56. *Examen selectivo de decisiones.* La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia podrá examinar discrecionalmente las decisiones proferidas por los jueces competentes y la Superintendencia de Industria y Comercio en desarrollo de las acciones jurisdiccionales del presente capítulo.

El Defensor del Pueblo o el Ministerio Público podrán solicitar el examen selectivo.

La Corte Suprema de Justicia, dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, expedirá el reglamento que regule la materia.

CAPITULO II

Actuaciones administrativas

Artículo 57. *Facultades administrativas.* 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 treinta (30) 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.

9. Ordenar medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la no conformidad de un determinado producto o servicio con las condiciones exigibles de calidad e idoneidad.

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódi-

camente 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 y será de acceso público;

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas financiación.

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.

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 58. *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 59. *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 medidas sanitarias o fitosanitarias, 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 cuando exista control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2000) 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.

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 (1000) 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 esta ley, se les podrá 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.

Las sanciones de que trata este artículo se cancelarán a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio y harán parte de sus ingresos propios.

Parágrafo. 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 reiteración en la violación de las normas de los consumidores.

4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.

5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

Artículo 60. *Caducidad respecto de las sanciones.* Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.

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:

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:

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

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

Las Alcaldías 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, quienes deberán seguir los procedimientos señalados para el efecto en la presente ley:

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

2. Publicar estados y edictos.

3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites.

4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Entregar formatos para trámites.

6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.

Artículo 62. *Archivo de expediente.* 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 63. *Apoderados especiales.* De Conformidad con el artículo 112 de la Ley 6 de 1992, facúltese a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional.

Artículo 64. *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 lítem 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.

T I T U L O IX
CALIDAD
CAPITULO I
Metrología

Artículo 65. *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, y

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 66. *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 67. *Financiación de las autoridades metrológicas.* Los institutos públicos a los que la Superintendencia de Industria y Comercio reconozca como de referencia deberán ser imparciales y su financiación cumplirá con las siguientes condiciones:

1. Las funciones de interés general deberán ser financiadas con recursos públicos, y

2. Los productos o servicios prestados en el mercado no deberán causar competencia desleal.

Artículo 68. *Tarifas.* La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades

metrológicas, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:

1. Para definir los costos se tendrá en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de su infraestructura metrológica y demás activos.

2. Se fijarán tarifas diferenciales de acuerdo a la siguiente fórmula:

Tarifa = Costo Directo Variable (CDV) + Costo Fijo de Absorción (CFA).

El CDV está representado por los insumos y gastos en que se incurre para la prestación de un servicio en particular. Este costo guarda relación directa con la cantidad de servicios prestados y las circunstancia de tiempo, modo, y lugar de la prestación del servicio. Pertenecen a esta clase de gastos los siguientes: gastos de viáticos y transporte de funcionarios; gastos de honorarios y servicios técnicos de peritos externos; materiales usados en pruebas del laboratorio, y fletes, embalajes y seguros de equipos utilizados en la prestación de servicios. Para la determinación de las tarifas, el valor del CDV por cada servicio se establece al inicio del ejercicio con los datos de los costos promedios del mercado en el año inmediatamente anterior, fijando costos diferenciales para la prestación de servicios en la sede y fuera de ella (in situ).

El valor del CFA se determinará como el resultado de dividir el presupuesto anual aprobado de funcionamiento del Instituto Nacional de Metrología entre el total de horas hombre consumidas en la prestación de servicios sometidos a tarifa en el año anterior. El resultado de la división anterior se multiplica por el promedio de horas hombre utilizadas en cada servicio. Del valor total del presupuesto se restará previamente a la obtención del CFA los costos y gastos de naturaleza variable que hacen parte del CDV, con el fin de no repetir su incidencia en la determinación de las tarifas.

CAPITULO II

Normalización y evaluación de la conformidad

Artículo 69. *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 serán 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 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 70. *Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.* Sin perjuicio de las demás causales de responsabilidad**,** los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los daños que los productos y servicios evaluados ocasionen a consumidores y usuarios, dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido.

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 el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.

Artículo 71. *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 que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios:

1. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios.

3. Ordenar su retiro del mercado, la suspensión de los servicios o su destrucción.

4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento.

Parágrafo. Sin perjuicio de las demás facultades en materia de intervención conferidas al Gobierno Nacional o a las Alcaldías del país, la Superintendencia de Industria y Comercio, en uso de sus facultades administrativas, podrá adoptar todas las medidas cautelares correspondientes cuando tenga indicios de que un bien o servicio sujeto a Reglamento Técnico no cumpla con este, así cuente con certificado de conformidad, mientras adelanta la investigación correspondiente. Las medidas cautelares tendrán un término máximo de treinta (30) días prorrogables por una sola vez por un término igual.

TITULO X

DISPOSICIONES COMUNES A ESTA LEY.

Artículo 72. *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 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 el Decreto 1009 de 1998 y la directiva presidencial 04 de 2006.

Artículo 73. *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 74. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

De los honorables Representantes,

David Luna Sánchez, Representante a la Cámara por Bogotá; *Zamir Silva Amín,* Representante a la Cámara por Boyacá.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - 2009