



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)
IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XIX - N° 626

Bogotá D. C., jueves, 9 de septiembre de 2010

EDICIÓN DE 24 PÁGINAS

DIRECTORES:	EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD SECRETARIO GENERAL DEL SENADO www.secretariasenado.gov.co	JESÚS ALFONSO RODRÍGUEZ CAMARGO SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA www.camara.gov.co
-------------	--	---

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

CÁMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE ACTO LEGISLATIVO

PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO NÚMERO 090 DE 2010 CÁMARA

por el cual se adiciona el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política de Colombia.

Bogotá, D. C., septiembre 6 de 2010

Doctor

CARLOS ALBERTO ZULUAGA DÍAZ

Presidente

Cámara de Representantes

Ciudad

Respetuosamente me permito radicar el **Proyecto de Acto Legislativo número 090 de 2010 Cámara**, por el cual se adiciona el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de iniciar su trámite legislativo constitucional.

Cordial saludo,

Cordial Saludo,

HERIBERTO SANABRIA ASTUDILLO
Representante a la Cámara

Gustavo F. Puentes Díaz
Representante a la Cámara

Juan F. Bravo

Juan D. Gómez

Liliana Rendon

RC
Germán Blanco Álvarez

Nidia Marcela Osorio

Constantino Rodríguez

Alfonso

RC
Germán Blanco Álvarez

Liliana Rendon

Nidia Marcela Osorio

Carlos Eduardo Jiménez

Germán Blanco Álvarez

Constantino Rodríguez

Germán Blanco Álvarez

HERIBERTO SANABRIA ASTUDILLO
Representante a la Cámara

Gustavo F. Puentes Díaz
Representante a la Cámara

Juan F. Bravo

RC
Germán Blanco Álvarez

Liliana Rendon

Nidia Marcela Osorio

Constantino Rodríguez

Germán Blanco Álvarez

Germán Blanco Álvarez

[Handwritten signatures and names]
 DISEÑO NARRAJO Ob. y Llamas
 Don Juan Suel Carlos Eduardo, Juan Luis
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.

[Handwritten signatures and names]
 Liliana Rondón Nider Maciel Ororio
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.

PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO
 NÚMERO 090 DE 2010 CÁMARA
 por el cual se adiciona el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política de Colombia.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. El numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política, quedará así:

Artículo 183. Los congresistas perderán su investidura:

1. Por violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, o del régimen del conflicto de intereses, con excepción de lo relacionado con su participación en debates y votaciones de actos legislativos.

Artículo 2°. El presente Acto Legislativo rige a partir de la fecha de su promulgación.

[Handwritten signatures and names]
 HERBERTO SANABRIA ASTUDILLO Representante a la Cámara
 Gustavo Puentes Díaz Representante a la Cámara
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.

[Handwritten signatures and names]
 Ob. y Llamas RC Germán Blanco Alvarado
 Liliana Rondón
 Nider Maciel Ororio
 Don Juan Suel Carlos Eduardo, Juan Luis
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.

[Handwritten signatures and names]
 HERBERTO SANABRIA ASTUDILLO Representante a la Cámara
 Gustavo Puentes Díaz Representante a la Cámara
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Ob. y Llamas RC Germán Blanco Alvarado

[Handwritten signatures and names]
 DISEÑO NARRAJO Ob. y Llamas
 Don Juan Suel Carlos Eduardo, Juan Luis
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.
 Juan Carlos R. Confiantino R.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. La Constitución Política

Se debe empezar por indicar que la génesis de derechos y deberes están previstos para todos los ciudadanos y sus representantes en lo que los tradadistas denominan la Carta de Navegación de una Nación, esto es la Constitución y que en nuestro caso no es ajena, en el desarrollo de los principios y reglas insertas que allí nos rigen.

Entonces, podemos decir que nuestra Constitución, la Constitución de 1991, es nuestra actual Carta de la República y que también se le ha empezado a conocer como la Constitución de los Derechos.

Así se tiene que después de una agitada historia constitucional en el siglo XIX, Colombia, había sufrido varias reformas adaptándose a los tiempos y a las circunstancias del país.

En 1988 una fallida reforma que pretendía extender la participación ciudadana en la política y evitar la corrupción administrativa, entre otras cosas, dio lugar a un movimiento estudiantil y político que propuso la convocatoria a una Asamblea Constituyente para las elecciones de 1990.

El movimiento promocionó la llamada séptima papeleta, propuesta surgida de estudiantes colombianos para las elecciones legislativas ya enunciadas. Si bien el Consejo Electoral no aceptó la inclusión oficial de este voto, adicional a los votos por Senado, Cámara de Representantes, Asamblea Departamental, Gobernador, Concejo Municipal y Alcaldes; este se contó extraoficialmente con base en el Decreto 1926 del 24 de agosto de 1990, que reconoció la mayoritaria voluntad popular validando el voto.

Para diciembre de 1990, se convocaron los comicios para elegir los representantes a una Asamblea Nacional Constituyente, la cual promulgó la nueva Constitución en 1991, logrando en ella los puntos principales como la creación de la Corte Constitucional como organismo independiente a quien se le confía la guarda de la supremacía e integridad de la Constitución, (esta función la ejercía la Corte Suprema de Justicia). En virtud de estas funciones decide sobre las demandas de inconstitucionalidad que presenten los ciudadanos en acción pública contra las leyes, decretos legislativos, leyes aprobatorias de tratados internacionales, convocatorias a referendo o asamblea constituyente y contra las decisiones judiciales relacionadas con la acción de tutela de los derechos constitucionales.

Instituye la acción de tutela como un mecanismo expedito y efectivo para que los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos fundamentales a partir del artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.

De la misma manera en aras de desarrollar, nuevo estatus de estado social, se incluyó en la Constitución Política, un listado de derechos económicos sociales y culturales, que aunque de carácter programático, pueden llegar a ser de aplicación inmediata ya sea a través de la igualmente constitucional Acción Popular por conexidad con derechos de rango fundamental.

Se prohibió la extradición de nacionales colombianos, artículo derogado en 1997, mediante el Acto Legislativo 01 de 1997 y se prohíbe la reelección presidencial inmediata (la reelección presidencial inmediata ya estaba prohibida en la Constitución de 1886 y constituciones anteriores), norma también derogada por Acto Legislativo aprobado en 2004 y 2005.

Estos son apenas algunos ejemplos de los logros de la Constitución de 1991.

Dentro de es “mar” de posibilidades, hizo una diferencia marcada de cada una de las tres ramas que conforman el Poder Público, encontrando dentro de ese trébol al Congreso de la República con unas funciones taxativas, con deberes y derechos para sus miembros –Título VI– de la Rama Legislativa (del artículo 132 al 187).

Entonces, del Congreso de la República, se tienen: la composición, funciones, reuniones (plenarias) y su funcionamiento; inhabilidades; incompatibilidades unas causales que dan lugar a perder la investidura a los Congresistas.

Dentro de estas últimas tenemos, las previstas en el artículo 183 y en reforma particular la del numeral 1 de esta norma, veamos:

Artículo 183. Los congresistas perderán su investidura:

1. Por violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, o del régimen de conflicto de intereses.

Esta norma, por simple que parezca, no permite desarrollar a plenitud el ejercicio Congresional,

pues coloca a los miembros de las Corporaciones legislativas en aquello que ha denominado la Corte Constitucional como “un callejón sin salida”, pues el temor ronda a los Senadores y Representantes cuando votan una iniciativa de Acto Legislativo, prevenidos de no caer en esa disposición creada para sanear las costumbres políticas de la época, que no es más que el conflicto de intereses, de lo cual a continuación se hace un estudio generalizado desde la Constitución, la ley y la jurisprudencia actual.

Desde la Constitución Política, el conflicto de intereses deviene el artículo 182 que indica: “Los congresistas deberán poner en conocimiento de la respectiva Cámara las situaciones de carácter moral o económico que inhiban para participar en el trámite de los asuntos sometidos a su consideración (...)”.

A renglón seguido, se encuentra la norma objeto de la adición con el presente Acto Legislativo, ya transcrita.

Como resultado de lo anterior ocurre el impedimento, no sólo en la formación de la norma ordinaria sino para el proceso del Acto Legislativo, por eso se obliga a que toda decisión siempre debe haber, en forma inequívoca, un solo interés: el interés general de la ley.

Pero, el conflicto referido se configura por la concurrencia del **interés privado** y del **interés público**, por lo que se hace indispensable diferenciar los mismos:

a) Interés Privado. De acuerdo con lo expuesto, resulta indubitable que este interés debe aparecer en tal forma que comprometa objetivamente la intangibilidad del interés general perseguido. Entonces, **se configura** cuando hay “exigencia para la satisfacción de necesidades humanas”, lo cual acontece cuando surgen v. gr.: ventajas o provechos representados en derechos subjetivos, o en ventajas de tipo reparativo positivo (como indemnización por daños o detrimento de derechos) o negativo (reparación de gastos), o de tipo enriquecedor como (ganancias, utilidades, provechos, derechos, etc.), **tiene juricidad** cuando el interés privado, protegible de ordinario, amparado por la ley puede perturbar el ánimo del interesado a actuar en su propio favor, **tiene privacidad** cuando el interés es de naturaleza particular de manera inequívoca y, por lo mismo, se descarta cuando se actúa movido por el interés público o general –regulación abstracta en general y tiene **una titularidad** cuando este se radica en el congresista o en su cónyuge, compañero (a), pariente hasta el cuarto grado de consaguinidad o segundo de afinidad, en el caso bajo estudio;

b) El Interés Público. Para que este interés público concurrente pueda verse menoscabado, también se hace indispensable tener en cuenta aquellos aspectos que puedan afectar y que sea el único determinante de la decisión; lo cual implica que en la misma persona que tiene un interés privado, también concurren estos requisitos:

1. Calidad de congresista.
2. **Intervención en las deliberaciones y votaciones.**
3. Proyecto de decisión de interés público.
4. Afectación particular, consistente en que el proyecto a votar pueda afectar el interés directo del congresista, arriba mencionado.

De la concurrencia objetiva de los intereses mencionados, privado y público, puede desprenderse inequívocamente la existencia de un conflicto de interés como causal de impedimento o recusación, denominado por otros, el **choque de intereses**. En tanto que este fenómeno no se estructuraría, de una parte, cuando no concurra alguno de los requisitos mencionados para los referidos intereses, y, de otro, cuando simplemente se trata de mera apreciación subjetiva de conflicto sin sustento en elementos objetivos.

Sobre el particular del Consejo de Estado ha determinado:

“La jurisprudencia y la doctrina vienen indicando que el conflicto de intereses, sin consideración a que provenga de razones económicas o morales, toma dimensión punible cuando pierde el congresista su natural imparcialidad. Lo cual hace superfluo que la ley lo recoja en un catálogo de conductas que lo tipifiquen, siendo suficiente la consagración genérica formulada en el artículo 182 de la Constitución Política; pero para que se concrete en la actividad legislativa es menester que resalte una relación directa entre los intereses del congresista y la materia regulada por el proyecto tramitado, de acuerdo con el artículo 286 de la Ley 5ª de 1992.

Siempre que se produzca un resultado provechoso por el simple ejercicio de una función oficial, que convenga al agente o a otra persona allegada, en el orden moral o material, surgirá un conflicto de intereses. Si la ley protege el interés, será lícito; pero si se persigue con fines personales, particulares, que sobrepasen el interés social, será ilícito.

No puede olvidarse entonces, que el Congreso responde a la necesidad del pueblo de obtener una participación representativa y deliberante en asuntos de diferente naturaleza, así se trate de funciones constituyentes, legislativas, judiciales, electorales o de control político.

Conflicto de intereses y Actos Legislativos

Las características y las doctrinas que la jurisprudencia predican para que exista un conflicto de intereses, parece excluir de esta posibilidad la discusión y votación de Actos Legislativos productores de normas constitucionales, bajo el argumento de que las disposiciones de rango constitucional se limitan a declarar valores, principios y derechos y establecer regulaciones fundamentales sobre la organización y funcionamiento del Estado.

Pero, como se indicó con anterioridad es necesario que el país se adapte a los tiempos y a las circunstancias, permitiéndole a los Representantes de los electores, aquellos espacios que por disposición Constitucional se redujeron a mera retórica.

Para ello es necesario empezar por aclarar en la norma esa “prohibición” que azota al constituyente secundario y que no le permite participar en las decisiones trascendentales, con la plenitud de sus facultades otorgadas por el constituyente primario por el voto popular.

Pero entonces nos preguntaríamos: ¿cómo se logra tal cometido?, la respuesta es sencilla, adandar el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política, en el sentido de permitirle al legislador su participación activa en el proceso reformatorio de la Constitución, esto es, que no encuentre talanquera alguna que lo inhiba a participar de los debates y desde luego en la votación de los actos legislativos.

Saltaría entonces otro interrogante para el desprevenido ciudadano, **¿por qué permitirle al Congresista participar con libertad en los debates y votaciones de los actos legislativos?**

Pues bien, el Acto Legislativo es un acto superior, es decir de rango Constitucional, que no lleva interés alguno en su esencia, pues es un acto de carácter general que obliga al conglomerado por igual, diferenciándose de la ley ordinaria que esta puede o no llevar temas específicos y que por lo general impide a uno o varios congresistas participar en su formación por que tiene un interés en la misma, ya sea por su formación profesional, su condición de credo, políticas económicas, personales etc., incluyendo por afectación de ese interés en la decisión, al cónyuge o compañero o compañera permanente, a pariente dentro del cuarto grado de consaguinidad o segundo de afinidad o primero civil, a socios de derecho o de hecho, obligando al Congresista a declararse impedido para participar en los debates o votaciones del proyecto en curso – artículo 286 de la Ley 5ª de 1992.

Del Acto Legislativo. Para una mejor definición del Acto Legislativo, remitámonos al artículo 221 de la Ley 5ª de 1992, que nos indica:

“Artículo 221. Acto Legislativo. Las normas expedidas por el Congreso que tengan por objeto modificar, reformar, adicionar o derogar los textos Constitucionales, se denominan Actos Legislativos, y deberán cumplir el trámite señalado en la Constitución y en este Reglamento”.

De lo anterior se tiene sin lugar a vacilaciones que el Acto Legislativo es una actividad del Congreso de la República, de contera de sus miembros.

Entonces, como es un acto reformatorio de la Constitución que tiene unas condiciones especiales, que deviene también de unas condiciones es-

peciales, que tiene expedición especial, no habría lugar a someter a los Congresistas a un régimen de conflicto de intereses que se hace propio en el desarrollo de una ley ordinaria, porque la exigencia o aplicación de ese régimen de ley, hace inerte la misma norma que le entrega la facultad de expedir los actos legislativos al Congreso (función propia) y del otro lado lo condiciona, es decir, entra en el **juego del puede pero no debe**, pena de incurrir en el temido conflicto de intereses.

Entonces, sería equivocado condicionarle al Congreso sus propias funciones como órgano habilitado de acuerdo con la Constitución Política y la ley para producir asuntos de reforma a la Carta.

Y es precisamente sobre este particular que la Corte Constitucional, ha propendido por estudiar y dar luces respecto del conflicto de intereses, los impedimentos y recusaciones.

Considera la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1040 de 2005 que entre el tema de conflicto de intereses, los impedimentos y recusaciones de los congresistas y el tema de los conflictos de intereses, impedimentos y recusaciones de los jueces, existen deferencias significativas a todo nivel, que impiden dar aplicación al régimen de esos últimos en el caso de los primeros; entre estas diferencias, se pueden citar tres que son de especial importancia:

– Especificidad del régimen de conflictos de intereses de los congresistas. El régimen de conflictos de intereses de los congresistas es un tema específico que forma parte de toda una arquitectura constitucional establecida con la finalidad expresa de garantizar que la actuación de los miembros del poder legislativo propugnara por el interés general, sin perjuicio de que tomen posiciones de partido, ideológicas o políticas, que es lo propio de la función legislativa, pero es ajeno a la función judicial.

– Naturaleza diversa del proceso legislativo y el proceso judicial. La naturaleza de los procedimientos dentro de los cuales se presentan los impedimentos de los congresistas y de los jueces es fundamentalmente distinta. Mientras que los impedimentos de los Senadores y Representantes se formulan en el marco de procesos políticos, representativos y partidistas, los impedimentos formulados por los jueces tienen lugar dentro de los procesos judiciales orientados a agotar las etapas procedimentales necesarias para llegar a una decisión en derecho.

– Posicionamiento diferente de los congresistas y los jueces frente a los asuntos sometidos a su consideración. La posición de los congresistas y de los jueces frente al asunto respecto del cual se declaran impedidos es diferente. Por una parte, los congresistas representan un determinado sector social o fuerza política dentro de un proceso de deliberación colectiva en los cuales la adopción de

una decisión final –es decir, la ley– no complete a los congresistas individuales sino a la voluntad democrática de las mayorías; por otra, los jueces son funcionarios independientes y autónomos encargados de aplicar la Constitución y la ley a un asunto particular con miras a adoptar, en forma individual o colegiada, una decisión jurídica final sobre ese asunto en particular.

En conclusión, la Constitución por sí sola, no representa al Estado o a la sociedad. Su efectividad y aplicabilidad requieren de mecanismos integrados en las sociedades democráticas, para que estos puedan garantizar el cumplimiento de los derechos establecidos en la misma, por el poder constituyente que es una fuerza invisible, presente en las ramas del Estado y simboliza la voluntad política, asegura además la continuidad de los parámetros constitucionales. Popularmente, se manifiesta a través de las organizaciones administrativas y **los instrumentos pertinentes para la modificación o renovación de la Constitución**. La existencia del poder constituyente tiene sus raíces en el poder popular, con la capacidad de construir y dar una Constitución a los Estados.

Las normas provenientes del poder Constitucional hallan su fundamento en la producción jurídica vigente. Su existencia se debe a la continua elaboración de elementos jurídicos y obedece al componente flexible de la Constitución, que permite que sea reformada continuamente. Este poder se clasifica en originario, cuando da paso a la primera Constitución; y derivado cuando lleva a cabo modificaciones de la misma, como en el caso que nos ocupa.

En síntesis, la existencia del poder constituyente y la Constitución son quizás una de las formas elementales para la construcción de procesos democráticos y el establecimiento de Estados de derecho, que garanticen el bienestar a todos los ciudadanos.

Entonces, en aras de devolverle al Congreso lo que le corresponde sometemos a consideración este Proyecto de Acto Legislativo para que quede aclarado el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política en lo que hace referencia a la participación de los Congresistas en los debates y votaciones en ejercicio de sus funciones y en forma particular cuando se traten de reformas a la Carta.

CÁMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARÍA GENERAL

El día 9 de septiembre del año 2010, ha sido presentado en este despacho el Proyecto de Acto Legislativo número 090 con su correspondiente exposición de motivos por el honorable Representante *Heriberto Sanabria Astudillo* y otros.

El Secretario General,

Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.

PROYECTOS DE LEY

PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA

proyecto de ley por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor; se crea una contribución para la defensa del mismo y dictan otras disposiciones.

El Congreso de la República

DECRETA:

TÍTULO I

DERECHOS BÁSICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 1º. Principios generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

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

CAPÍTULO II

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

Artículo 2º. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.

Artículo 3º. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos

1.1 Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

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

1.3 Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4 Derecho a 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. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

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

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

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 intrínsecamente a su actividad económica. 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 el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

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 distancia. 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.

TÍTULO 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.

TÍTULO III GARANTÍAS CAPÍTULO I

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.

No están amparadas por la garantía legal las obligaciones de medio.

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 de no informarse por escrito se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por vicios en la construcción, por vicios en los materiales, por vicio del suelo y será de diez (10) años.

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 o a la devolución del dinero.

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. En los productos indicados por la autoridad competente, contar con la disponibilidad de repuestos, partes e insumos, aun después de vencida la garantía. El término de dicha obligación será hasta por el término razonable indicado por el productor, salvo que la autoridad competente lo haya señalado. En ausencia de cualquiera de estos dos términos será el de la vida útil del producto. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

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

10. El cumplimiento de las medidas sanitarias o fitosanitarias o un reglamento técnico.

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

Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de bien, e indicará los motivos de la reclamación.

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

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

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

Artículo 13. Garantías suplementarias. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte.

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

Parágrafo 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.

Artículo 14. Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Artículo 15. Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, 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. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto. 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.

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

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.

CAPÍTULO II

Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

Artículo 18. *Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.* Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

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

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá 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.

Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

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

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no se podrá quedar con el bien.

TÍTULO IV

RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO
CAPÍTULO ÚNICO**De la responsabilidad por daños por producto defectuoso**

Artículo 19. *Deber de información.* Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, 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 los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

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

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

1. Por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
3. Por hecho de un tercero.

4. Cuando no haya puesto el producto en circulación.

5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración del producto conforme a normas imperativas existentes.

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

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

TÍTULO V DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO ÚNICO De la información

Artículo 24. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en Castellano.

Parágrafo. Salvo aquellas transacciones y productos que estén sujetos a mediciones o calibraciones obligatorias dispuestas por una norma legal o de regulación técnica metrológica, respecto de la suficiencia o cantidad, se consideran admisibles las mermas en relación con el peso 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.

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

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

Artículo 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 solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas

bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.

Artículo 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 para 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.

TÍTULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPÍTULO ÚNICO 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 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 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. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

Artículo 33. Causales de exoneración de responsabilidad. El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

Artículo 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.

TÍTULO VII PROTECCIÓN CONTRACTUAL CAPÍTULO 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. Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros.

CAPÍTULO 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.

CAPÍTULO III

Cláusulas Abusivas

Artículo 42. Concepto y prohibición. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

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

Artículo 44. Efectos de la nulidad o de la ineficacia. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

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

CAPÍTULO IV

De las Operaciones Mediante Sistemas de Financiación

Artículo 45. Estipulaciones especiales. En 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 celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. 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 servi-

cios, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente ley.

CAPÍTULO V

De las Ventas a Distancia

Artículo 46. *Deberes especiales del productor y proveedor.* El productor o proveedor que realice ventas a distancia, deberá:

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.

2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.

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

4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

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

Artículo 47. *Retracto.* En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. 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 uso personal.

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

TÍTULO VIII

ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD

CAPÍTULO I

Acciones Jurisdiccionales

Artículo 49. *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, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria;

3. Las originadas en las normas de protección contractual contenidas en esta ley, que se tramitarán por la acción de protección contractual a consumidores y usuarios.

4. La de indemnización por daños y perjuicios causados por información o publicidad engañosa o con ocasión de defectos de idoneidad y calidad de bienes y servicios, que se tramitarán ante la jurisdicción ordinaria por el trámite del proceso verbal sumario.

Parágrafo. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de qué trata la Ley 472 de 1998, de las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley y de las de responsabilidad por daños y perjuicios causados por información o publicidad engañosa o con ocasión de defectos de idoneidad y calidad de bienes y servicios, serán las previstas en dicha ley y en el Código de Procedimiento Civil, respectivamente.

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

CAPÍTULO II

Acción de protección contractual a consumidores y usuarios

Artículo 50. *Competencia y trámite.* Mediante la acción de protección contractual a consumidores y usuarios se decidirán los asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en 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.

Será competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo. A elección del demandante, también será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su domicilio principal. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia respecto de la totalidad del territorio colombiano.

Artículo 51. Procedimiento. La acción de protección contractual a consumidores y usuarios se tramitará conforme con lo dispuesto en el artículo 397 del Código de Procedimiento Civil.

El funcionario competente para adoptar estas decisiones en la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá delegar a un funcionario de la misma entidad para la realización de la audiencia de trámite. Igualmente, podrá comisionar a un juez de la República conforme a las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, cuando la diligencia deba surtirse fuera de la sede de la Superintendencia.

Artículo 52. Legitimación en causa. El consumidor o usuario afectado, el potencial consumidor o usuario afectado, y las ligas y asociaciones de consumidores, tienen legitimación en causa para iniciar la acción de protección contractual a consumidores y usuarios prevista en esta ley.

CAPÍTULO III

Efectividad de la garantía

Artículo 53. Naturaleza de la actuación. El trámite de las reclamaciones para que se ordene la efectividad de las garantías previstas en esta ley, es un procedimiento administrativo que se adelantará conforme con los principios orientadores previstos en el artículo 3° del Código Contencioso Administrativo y bajo el procedimiento especial contenido en esta ley.

Artículo 54. Competencia. Serán competentes para tramitar y decidir los asuntos en los que se reclame la efectividad de las garantías previstas en esta ley, las alcaldías municipales en el territorio de su competencia, y la Superintendencia de Industria y Comercio en todo el territorio nacional.

Artículo 55. Procedimiento. Si la efectividad de la garantía es negada o no es satisfactoria la prestación realizada a título de efectividad de la garantía, el consumidor podrá recurrir ante las autoridades competentes para que se ordene efectividad de las garantías previstas en esta ley, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

A) Reclamación directa

1. El consumidor deberá reclamar la efectividad de las garantías previstas en esta ley directamente al productor o al expendedor, a su elección.

2. La reclamación podrá ser presentada por escrito o verbalmente, indicado el producto, bien o servicio, la fecha de adquisición o prestación, y el defecto o daño, por el cual se reclama en garantía. No se podrán requerir presentaciones personales, autenticaciones, dictámenes o requisitos adicionales para su recepción. También se podrá presentar por medios electrónicos, cuando el productor o el expendedor los haya habilitado para el efecto.

3. El productor o el expendedor ante quien se presente la reclamación está obligado a expedir constancia escrita o electrónica del recibo de la misma, haciendo constar la fecha de presentación, las indicaciones o instrucciones suministradas al consumidor o la respuesta dada, al momento de la recepción.

4. Si dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación directa el productor o el expendedor ante quien se presentó no le dio respuesta, se entenderá que la misma ha sido negativa.

5. Si la respuesta dada es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía con ocasión de la reclamación, no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante la autoridad administrativa sin que sea necesario presentar una nueva reclamación ante el productor o el expendedor.

B) Reclamación administrativa

1. El procedimiento se iniciará con la reclamación presentada por escrito o verbalmente, en forma presencial o por medios electrónicos, sin necesidad de apoderado, que debe cumplir los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el derecho de petición en interés particular, e identificando el producto al que se refiere la reclamación, el defecto o daño por el cual se reclama en garantía y aportando y solicitando las pruebas que sustenten su reclamación. Igualmente se deberá informar sobre el trámite de la reclamación directa ante el expendedor o productor.

A la reclamación se deberá adjuntar copia de la constancia de la presentación de la reclamación directa de la garantía, expedida por el proveedor y/o productor ante quien se presentó y de las respuestas o constancias de la atención en garantía, cuando se disponga de ellas. En caso de que el proveedor y/o productor ante quien se presentó la reclamación directa no hubiera expedido la constancia, el consumidor así lo declarará bajo juramento que se entiende prestado con la presentación de la reclamación.

Se deberá informar también el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y, si se dispone de esta información, identificación, direcciones, teléfonos y correos electrónicos y certificados de existencia y representación, del productor y del expendedor.

Las reclamaciones por vía electrónica no requerirán de firma digital.

2. El titular de la reclamación administrativa es quien tenga la condición de consumidor en los términos de la presente ley.

3. Dentro de los tres (3) días siguientes a su recibo, la autoridad verificará que la reclamación esté completa y que se cumple con lo previsto en este artículo. Si la reclamación no está completa, o falta cumplir algún requisito, dentro del mismo término, por el medio más eficaz: verbalmente, por comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, se requerirá al reclamante para que, en un término de cinco (5) días hábiles, subsane la reclamación, so pena de entenderse desistida.

En caso de que el funcionario ante quien se presenta la reclamación no sea competente, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.

4. Estando completa la reclamación, el inicio de la actuación se avisará al reclamante mediante comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, según lo que aquel haya indicado en su petición.

Igualmente, se procederá a citar al expendedor y al productor, cuando esté identificado, para que ambos puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. Las citaciones se realizarán mediante comunicaciones escritas, por correo certificado, dirigidas a cualquiera de las siguientes direcciones, según la decisión de la autoridad que conoce: la dirección en la cual se expendió el producto o en la que se celebró el contrato, o la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o las de notificación que obren en los certificados de existencia y representación.

Con la citación se adjuntará copia de la reclamación del consumidor y se indicarán los medios por los cuales podrá responder y presentar sus explicaciones, que la autoridad competente considere procedentes, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral siguiente.

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

5. El expendedor y el productor citados, contarán con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha certificada de recibo de la comunicación, para responder y presentar sus explicaciones, así como para solicitar y aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

La respuesta deberá producirse por escrito y presentarse por los medios, físicos o electrónicos, que indique la autoridad que conoce del trámite; en defecto de indicación, se deberá responder por escrito presentado en la sede de la autoridad que conoce de la actuación, o enviado por correo certificado, en ambos casos dentro del término señalado en este artículo.

Así mismo, se deberá remitir copia de la respuesta y sus anexos al consumidor, a la dirección física o electrónica suministrada en la reclama-

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

Habiendo sido citados el productor y el expendedor conforme con lo señalado en este artículo, en caso de no hacer uso de su derecho a responder, presentar explicaciones y pedir pruebas, se procederá a decidir sobre la reclamación teniendo como no controvertida la información suministrada por el consumidor.

6. Surtido el trámite previsto en el numeral anterior, la autoridad que conoce deberá decidir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes sobre la práctica de pruebas, conforme con lo previsto en la materia para las actuaciones administrativas en el Código Contencioso Administrativo.

Si no hay lugar a ordenar la práctica de pruebas, el funcionario competente procederá de inmediato a decidir sobre la reclamación.

Si hay lugar a decretar la práctica de pruebas, la autoridad remitirá comunicación a las partes indicando cuáles decretó y cuándo y cómo se practicarán. Cuando la prueba sea testimonial, será responsabilidad de los interesados asegurar la presencia de los terceros cuya declaración solicitó.

Cuando se decrete prueba pericial, el dictamen será puesto en conocimiento de las partes mediante comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, según lo que se haya indicado en la reclamación o en las respuestas y, en todo caso, por correo certificado. Los interesados contarán con el término de cinco (5) días siguientes a la fecha certificada del recibo del dictamen, para manifestar sus observaciones al mismo.

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.

Cuando el funcionario competente no decrete pruebas solicitadas por los interesados, tal circunstancia podrá ser alegada en el recurso de apelación contra la decisión sobre la reclamación.

7. El funcionario competente decidirá sobre la reclamación en la que resolverá sobre si es procedente o no, emitir la orden de efectividad de garantía y la forma en que se debe cumplir, de acuerdo con lo dispuesto en esta ley y el término para su cumplimiento.

Contra las decisiones de los alcaldes municipales se podrá interponer recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio. Los recursos se deberán presentar y tramitar en los términos y bajo los procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio conozca en primera instancia, las decisiones serán adoptadas por el Director de Protección

al Consumidor y serán susceptibles de recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología.

La demanda ante la jurisdicción en lo contencioso administrativo no suspenderá la vigencia y ejecutoriedad de la decisión administrativa.

8. En caso de incumplimiento de la decisión proferida por la respectiva autoridad el funcionario que conoció en primera instancia 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 apelación en efecto suspensivo.

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 efecto suspensivo.

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

Artículo 56. Caducidad. El derecho de reclamación administrativa para la efectividad de garantía prevista en esta ley, caducará transcurrido un (1) año de expirada la garantía.

CAPÍTULO IV

Otras actuaciones administrativas

Artículo 57. Facultades administrativas. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

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

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

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

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

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

6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida.

8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

9. Ordenar 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 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 de 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 reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (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 reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.

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

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

6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.

7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.

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

Parágrafo. Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Título I de esta ley.

Artículo 60. Facultades de los alcaldes. Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones y la Superintendencia de Industria y Comercio, a prevención, facultades administrativas respecto de información e indicación pública de precios.

Para efectos de determinar su competencia, el respectivo alcalde deberá verificar si el presunto infractor de las normas sobre información e indicación pública de precios tiene establecimientos de comercio abiertos en más de un municipio del territorio colombiano, caso en el cual deberá dar traslado de las diligencias a la Superintendencia de Industria y Comercio quien adelantará la investigación y sancionará de acuerdo con sus facultades.

Lo anterior, sin perjuicio de que el alcalde remitente o los demás alcaldes en donde el presunto infractor tienen abiertos establecimientos de comercio, practiquen en sus respectivas jurisdicciones las diligencias que la Superintendencia de Industria y Comercio les solicite para efectos de adelantar la investigación correspondiente.

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

Para ello podrán imponer multas hasta de quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

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

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

Parágrafo. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, previa decisión motivada, podrá de oficio asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.

Artículo 61. Caducidad respecto de las sanciones. Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.

Artículo 62. 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 63. Archivo de expedientes. En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio archívense los expedientes correspondientes a cobros originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en conocimiento a la Contraloría General de la Nación. El Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.

Artículo 64. 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 65. Curadores ad litem. Facúltese a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores ad litem en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.

TÍTULO IX

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA NACIONAL DE CALIDAD

CAPÍTULO I

Metrología

Artículo 66. 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 67. 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 68. Tarifas. La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para sí y para las demás autoridades metroológicas y laboratorios de referencia, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, incluidas las calibraciones, las verificaciones iniciales y subsiguientes, las inspección de los instrumentos de medición y la vigilancia en el mercado, los 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 metroológica 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 área de metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

CAPÍTULO 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. 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. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado por el producto.

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 previstas en esta ley a quienes evalúen la conformidad de estos, por violación del reglamento técnico.

TÍTULO 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 3168 de 1983 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.

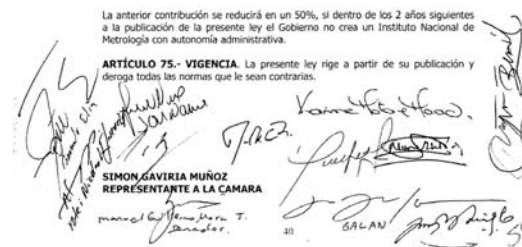
Parágrafo. Los alcaldes y gobernadores atenderán por escrito y de manera motivada, las peticiones que les sean presentadas en relación con las decisiones a su cargo.

Artículo 74. Contribución para la defensa de los consumidores. La contribución para la defensa de los consumidores es una contribución parafiscal destinada a sufragar gastos de promoción de los derechos de los consumidores y el desarrollo y distribución de infraestructura técnica del control metrológico en el país. Los recursos recaudados con ocasión de la contribución serán administrados por el Fondo para la Promoción de los Derechos de los Consumidores y Desarrollo del Control Metrológico, el cual será administrado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo. El Arancel Judicial se causa a favor del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con destino al Fondo para la Promoción de los Derechos de los Consumidores y Desarrollo del Control Metrológico. La contribución se genera en todas las compraventas de productos al detal, sin incluir los productos excluidos del impuesto al valor agregado. La contribución está a cargo de la persona jurídica que realiza la venta. La base gravable de la contribución se calculará sobre ventas netas superiores a los 10.000 salarios mínimos legales vigentes. La tarifa de la contribución es del uno por cien mil (1x100.000) de la base gravable. La contribución se liquidará por el contribuyente de conformidad en la presente ley. Por lo menos el 70% de los recursos de la contribución deberá invertirse conjuntamente con las autoridades del nivel local. A su vez por lo menos el 60% de la contribución deberá invertirse en el desarrollo del control metrológico a nivel local.

Parágrafo. La partida presupuestal que anualmente asigna el Gobierno Nacional para los derechos de los consumidores y la metrología legal no

podrá ser objeto, en ningún caso, de recorte presupuestal, so pretexto de la existencia de los recursos recaudados por concepto de arancel.

Dentro de los tres primeros meses de cada año, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo deberá rendir un informe al Congreso de la República, acerca de las sumas recaudadas con la contribución, su destino y el empleo en los programas aquí establecidos, sin perjuicio de las funciones de control que corresponda a la Contraloría General de la Nación.



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente proyecto busca 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”, también conocido como el Estatuto del Consumidor.

La anterior norma, que tiene 25 años de vigencia, no es suficiente para regular los cambios comerciales producto de la apertura económica y de la competencia internacional generada por la misma. Las relaciones del mercado y del consumo de bienes y servicios se han globalizado y efecto de ello, el país se quedó corto en el fortalecimiento del sistema jurídico y de garantías para defender los derechos de los consumidores.

La Constitución Política de 1991 consagra disposiciones claras, tendientes a salvaguardar los derechos y prerrogativas de los consumidores. Es así como se contempla en el Capítulo III, “De los derechos colectivos y del ambiente”, artículo 78, primer inciso que: “La Ley regulará el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”.

Este texto, fue ampliamente debatido en el seno de la Comisión Quinta de la Asamblea Nacional Constituyente y para ello el constituyente de 1991 consideró la condición de inferioridad de los consumidores y usuarios ante los productores y comerciantes. El artículo acogido consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos su derecho a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos contra cualquier indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación.

El nuevo marco jurídico genera la necesidad de articular la relación existente entre consumidor,

productor, proveedor que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos.

1. Adecuación a la nueva organización económica

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 en 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.

2. Unificación normativa

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

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

3. ¿Por qué es necesario actualizar el Decreto 3466 de 1982?

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

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

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

Las funciones de las autoridades administrativas se limitan a la imposición de multas y órdenes

de cesación de producción y comercialización de bienes y servicios y no permiten la adopción de decisiones que satisfagan las necesidades del consumidor;

No se prevé nada respecto de los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas y demás temas relacionados con la protección contractual; y

No contempla alternativas para la resolución de conflictos.

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

4. Las modificaciones propuestas

El estatuto de defensa del consumidor ha sido concebido como una normatividad en la cual se consagran los principios generales aplicables a todos los actores que interactúan en el mercado del consumo. Lo que se persigue con la expedición de 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.

Conscientes de las diferencias existentes entre las relaciones de todos los actores del consumo de cada sector, la actualización contempla la posibilidad de expedir reglas específicas que regulen las particularidades de cada ámbito. En todo caso, estas últimas deberán estar en consonancia con los principios generales señalados en el estatuto 3466 de 1982.

El Proyecto Consta de 74 artículos distribuidos en 10 títulos que tratan temas como los derechos básicos y generales, definiciones y ámbito de aplicación; calidad, idoneidad y seguridad; garantías; responsabilidad por daños por producto defectuoso; obligación de información; publicidad; protección contractual; aspectos procedimentales e institucionalidad; aspectos relacionados con el subsistema nacional de calidad; disposiciones comunes a esta ley

4.1. Puntos para destacar de la iniciativa:

4.1.1. 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 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.

4.1.2. Principios

Se consagran en el proyecto de ley una serie de principios básicos en cabeza de los consumidores que pueden reclamar ante los productores o pro-

veedores o ante las autoridades públicas que tengan competencia en la materia. Lejos de consagrar cláusulas meramente retóricas se contemplaron prerrogativas efectivas a cargo de todos los consumidores. Así mismo, se contemplan deberes para los consumidores.

4.1.3. Información

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

Siendo este un factor de suma relevancia 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.

4.1.4. 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.

Con el fin de dotar a las autoridades de inspección y vigilancia de herramientas ágiles que faciliten la adopción de medidas a favor de los consumidores, se acogió la figura contemplada en la Ley 446 de 1998. De este modo, se consagra la potestad para las autoridades de ordenar el cese de un mensaje publicitario que no se adecue a las exigencias del código y de ordenar difusión correctiva a costa del anunciante.

4.1.5. Garantías

El Decreto 3466 de 1982 define la garantía mínima presunta, que teniendo en cuenta el desarrollo económico y jurisprudencial sobre el tema, que no permite su efectiva aplicación. 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.

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

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

En materia de responsabilidad, en 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.

4.1.6. 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.

4.1.7. 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.

4.1.8. 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 una única autoridad, lo que no genera confusiones al consumidor 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.

Un estudio elaborado por el Ministerio de Justicia en el año 1996, evidenció que entre el 30 de junio de 1992 y junio de 1995, los casos en que los consumidores acudían a la justicia ordinaria eran prácticamente inexistentes; en ciudades como Cali, los juzgados certificaron la inexistencia de casos por este concepto, en las demás ciudades se registraron resultados similares y en Bogotá sólo se registraron 5 procesos, con un tiempo de duración bastante largo.

En 1998 el legislador con la expedición de la Ley 446, otorgó a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades jurisdiccionales para resolver los casos de protección al consumidor y competencia desleal, con el fin de proporcionar una solución a la ausencia de reclamaciones por parte de los consumidores, por lo largo que se tornaban estos procedimientos.

En el artículo 148, esta ley 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 alcaldes 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 pública que garantice la defensa de los derechos de los consumidores. Todo el procedimiento se llevará a cabo en una audiencia única de trámite, que evitaría 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 Única 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 13 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 que procuraría garantizar los derechos que les asiste, sin necesidad de trasladarse a otro lugar para colocar sus reclamaciones y hacer valer sus pretensiones.

Para garantizar el principio constitucional de la doble instancia, la Superintendencia de Industria y Comercio, entrará a revisar en segunda instancia, las decisiones emitidas por los alcaldes del país.

5. Estudio y trámite concensuado

Finalmente, es de advertir que este texto es producto del consenso y la depuración lograda en varias reuniones académicas y de trabajo que se llevaron a cabo por quienes tuvieron a su cargo el estudio de una iniciativa similar, en legislaturas anteriores y que a pesar de su compromiso con el tema, no se convirtió en ley de la República. En esa oportunidad, se tuvo la participación del 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.



**CÁMARA DE REPRESENTANTES
SECRETARÍA GENERAL**

El día 9 de septiembre año 2010, ha sido presentado en este Despacho el Proyecto de ley número 089 con su correspondiente exposición de motivos. Por el honorable Representante *Simón Gaviria Muñoz* y otros.

El Secretario General,
Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.

CONTENIDO

Gaceta número 626 - Jueves, 9 de septiembre de 2010	Págs.
CÁMARA DE REPRESENTANTES PROYECTOS DE ACTO LEGISLATIVO	
Proyecto de Acto Legislativo número 090 de 2010 Cámara, por el cual se adiciona el numeral 1 del artículo 183 de la Constitución Política de Colombia.....	1
PROYECTOS DE LEY	
Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, proyecto de ley por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y dictan otras disposiciones.....	6