



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

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

ISSN 0123 - 9066

AÑO XX - Nº 184

Bogotá, D. C., martes, 12 de abril de 2011

EDICIÓN DE 20 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

### TEXTOS DEFINITIVOS

#### TEXTO DEFINITIVO PLENARIA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA

*por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se 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 1°. *Principios generales.* Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los 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 2°. *Objeto.* Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente.

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

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.

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

##### 1. Derechos:

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

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

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

1.4 Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

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

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

1.7 Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

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

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

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

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

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

## 2. Deberes:

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

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

2.3 Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

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

2. Las obligaciones entre los consumidores y los prestadores del servicio de telefonía celular, internet y televisión por cable deben ser precisas y taxativas y no pueden dar lugar a interpretaciones de las mismas en perjuicio del consumidor. De no ser así, no le es dable al operador hacer exigencias o cobros no pactados. Es obligación del prestador del servicio prever todas las contingencias que pudieran presentarse en el servicio, para que el usuario pueda hacer uso de sus derechos.

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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

8. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

9. Producto: Todo bien o servicio.

10. 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.

11. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

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

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

14. 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.

15. 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.

16. 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.

## 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 descuento, rebaja o 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 a 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 estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término de vida útil del producto establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de vida útil, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 15. *Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados repotencializados o descontinuados.* Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

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

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

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 podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo.

## 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, ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

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

Artículo 20. *Responsabilidad por daño por producto defectuoso.* El productor será responsable por los daños causados por los defectos de sus productos. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto.

Como daño, se entienden los siguientes:

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

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

Artículo 24. *Contenido de la información.* La información mínima comprenderá:

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

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

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

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

Artículo 25. *Condiciones especiales.* Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, tratándose de productos que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

Artículo 26. *Información pública de precios.* El proveedor está obligado a informar al consumidor 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 solo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

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

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

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

Artículo 27. *Constancia.* El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

Artículo 28. *Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes.* El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006.

**TÍTULO VI  
DE LA PUBLICIDAD  
CAPÍTULO ÚNICO**

**De la publicidad**

Artículo 29. *Fuerza vinculante.* Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

Artículo 30. *Prohibiciones y responsabilidad.* Está prohibida la publicidad engañosa.

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

Artículo 31. *Publicidad de productos nocivos.* En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

Artículo 32. *Causales de exoneración de responsabilidad.* El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

Artículo 33. *Promociones y ofertas.* Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

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

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

**TÍTULO VII  
PROTECCIÓN CONTRACTUAL  
CAPÍTULO I**

**Protección especial**

Artículo 34. *Interpretación favorable.* Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

Artículo 35. *Productos no requeridos.* Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.

Artículo 36. *Prohibición de ventas atadas.* Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros.

**CAPÍTULO II**

**Condiciones negociales generales  
y contratos de adhesión**

Artículo 37. *Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión.* Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

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

2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.

3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco.

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

Artículo 38. *Cláusulas prohibidas.* En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.

Artículo 39. *Constancia de la operación y aceptación.* Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo.

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

Artículo 41. *Cláusula de permanencia mínima.* La cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo solo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del con-

trato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor; dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en el parágrafo primero del presente artículo.

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

En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima, solo estará obligado a pagar los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### Cláusulas abusivas

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

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán 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 o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.

8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor, salvo en el caso del arrendamiento financiero.

9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.

11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan.

12. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.

13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.

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

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

### CAPÍTULO IV

#### De las operaciones mediante sistemas de financiación

Artículo 45. *Estipulaciones especiales.* En 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. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales.

3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas.

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

5. Las Entidades Financieras no podrán, bajo ninguna circunstancia, cambiar o modificar las condiciones del crédito una vez otorgado el mismo en perjuicio del usuario. Igualmente, tendrán la obligación de verificar al momento de otorgar los créditos a sus clientes, la capacidad de pago real del usuario desde el momento que le es aprobado el crédito hasta la terminación del mismo.

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

#### 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. En los contratos de adquisición de 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.* Sin perjuicio de otras formas de protección, 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 y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios, 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 y en disposiciones especiales de protección a consumidores y usuarios. De esta acción conocerán a prevención la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República, con iguales facultades.

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.

Las decisiones que dicte la Superintendencia de Industria y Comercio y que por razón de la cuantía tengan segunda instancia, serán resueltas por el juez civil del circuito o el Tribunal del lugar donde se haya realizado la relación de consumo o el domicilio del demandado a elección del demandante.

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 la causa.* El consumidor o usuario afectado, el potencial consumidor o usuario afectado, y las ligas y asociaciones de consumidores, tienen legitimación en la 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 en asuntos que no superen la cuantía de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, las alcaldías municipales en el territorio de su competencia o la alcaldía de la capital del departamento, a prevención, en primera instancia, con segunda instancia en la Superintendencia de Industria y Comercio. Los asuntos que superen la cuantía anteriormente señalada, serán resueltos por la Superintendencia de Industria y Comercio en doble instancia.-

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 expidió 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 reclamación. 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 Con-

sumidor 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 preferida 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 media adoptada.

Parágrafo. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley, podrán representar a los consumidores en los trámites administrativos y jurisdiccionales a los que se refiere la presente ley, según lo establecido en el artículo 65 de esta y las normas relativas a la práctica legal de la judicatura.

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 ser-

vicios, 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 (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en 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 cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere que procede imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

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

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

Parágrafo. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, previa decisión motivada, po-

drá 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, facúltase 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.* Facúltase 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 metrológicas 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 metrológica y demás activos.

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

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

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

El valor del CFA se determinará como el resultado de dividir el presupuesto anual aprobado de funcionamiento del 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

### Reglamentos técnicos 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 se entenderán reemplazadas por la expresión “reglamentos técnicos”.

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

Artículo 70. *Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.* Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.

Parágrafo. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación.

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

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

Autorícese al Gobierno Nacional para que en el término de un (1) año a partir de la expedición de la presente ley, asigne las partidas presupuestales necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor, y en especial para la creación de oficinas regionales de la Superintendencia de Industria y Comercio o para la celebración de contratos o convenios con entes públicos o privados que permitan la presencia regional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de

la Red Nacional de Protección al Consumidor permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades.

Artículo 73. *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 las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.

Artículo 74. *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 75. Eliminado.

Artículo nuevo. *Garantía a la reparación de productos usados.* Los electrodomésticos y vehículos que sean reparados por un tercero, tendrán una garantía de tres (3) meses contados a partir de la entrega del bien a su propietario o poseedor.

Artículo nuevo. Con el fin de contribuir al acceso eficaz a la justicia y a la descongestión judicial, el Ministerio del Interior y de Justicia, o quien haga sus veces, a través de la dependencia que para tales efectos determine la estructura interna, podrá operar servicios de justicia en asuntos de protección al consumidor, saneamiento de la propiedad, insolvencia de personas naturales no comerciantes y controversias entre copropietarios relacionadas con violaciones al régimen de propiedad horizontal en normas de convivencia, así como en todos los asuntos en que la ley haya permitido o permita a otras autoridades administrativas el ejercicio de funciones jurisdiccionales, siempre y cuando las controversias sean susceptibles de transacción o conciliación y se apliquen las normas procesales vigentes.

Los servicios de justicia aquí regulados generan competencia a prevención y por ende no excluyen la

competencia otorgada por la ley a las autoridades judiciales y a autoridades administrativas en determinados asuntos.

La operación de los referidos servicios de justicia debe garantizar la independencia, la especialidad y el control jurisdiccional a las decisiones que pongan fin a la actuación, tal y como está regulada la materia en cuanto al ejercicio de funciones jurisdiccionales por parte de autoridades administrativas.

El Gobierno Nacional reglamentará la forma en que se haga efectiva la operación de estos servicios de justicia.

Artículo 76. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

*Simón Gaviria Muñoz*, Coordinador de Ponentes; *Gerardo Tamayo Tamayo*, *Buenaventura León León*, *Jaime Rodríguez Contreras* y *Eduardo Enrique Pérez Santos*, Ponentes.

#### SECRETARÍA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 6 de 2011

En Sesión Plenaria de los días 29 de marzo y 5 de abril de 2011 fue aprobado en segundo debate el texto definitivo con modificaciones del Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, *por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor; se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones.* Esto con el fin de que el citado Proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Lo anterior de conformidad con el artículo 5º del Acto Legislativo número 01 de 2009, según consta en las Actas de las Sesiones Plenarias número 47 de marzo 29 de 2011 y 49 de abril 5 de 2011, previo su anuncio los días 22 y 29 de marzo de los corrientes, según Actas de Sesión Plenaria números 45 y 47.

El Secretario General,

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

\* \* \*

#### TEXTO DEFINITIVO PLENARIA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 132 DE 2009 CÁMARA

*por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:

CAPÍTULO I

#### Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1º. *Objeto.* La presente ley tiene por objeto reglamentar los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial del transporte aéreo. Esta ley se interpretará en armonía con los tratados y acuerdos internacionales obligatorios para Colombia, especialmente el Convenio de Montreal de 1999, las normas de la Comunidad Andina de Naciones sobre la materia, y demás disposiciones que los modifiquen o sustituyan. Para su aplicación se entenderá que la regla más favorable para el usuario, prevalecerá sobre cualquier otra disposición.



Artículo 2°. *Ámbito de aplicación.* La presente ley aplicará a todas las personas naturales y jurídicas del orden público y privado que intervengan en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo en Colombia.

Parágrafo. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones derivadas de la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y a la responsabilidad de los prestadores del servicio público esencial de transporte aéreo frente al usuario del servicio, respecto de aquellas situaciones donde no exista regulación especial.

## CAPÍTULO II

### De los derechos mínimos del usuario del transporte aéreo

Artículo 3°. *Derecho a la información.* Sin perjuicio de las disposiciones vigentes en la materia, las aerolíneas, agencias de viaje, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y los explotadores de aeropuertos, deberán suministrar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrezcan mediante cualquier medio que garantice que el usuario reciba la información completa aún en condiciones de discapacidad y serán responsables por el incumplimiento de esta obligación.

3.1 Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar sobre:

- a) Los requisitos de salida, de ingreso al país de destino y de los países donde el avión haga tránsito o escala;
- b) Los vuelos disponibles directos y/o en conexión, su destino, aeropuerto, horario, clase, valor de la tarifa y condiciones o restricciones de la misma;
- c) El valor final de venta al público del tiquete, incluidos todos los cargos administrativos, los impuestos y tasas que deban ser cancelados al momento de su compra. Este valor debe informarse visualmente y el usuario solo estará obligado a pagar el precio anunciado;
- d) Los costos adicionales al valor final del tiquete generados por estudios de crédito, seguros, transporte adicional, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, especificando el motivo;
- e) Si el tiquete hace parte de un acuerdo entre operadores con código compartido;
- f) Las condiciones y restricciones para el transporte de equipaje facturado o de mano, objetos que no se deban transportar por razones de seguridad;
- g) Las condiciones y restricciones de la tarifa;
- h) Reembolsos y/o compensaciones a que haya lugar por anticipo, demora, suspensión, interrupción, cancelación o sobreventa del vuelo;
- i) Compensaciones en casos de pérdida, demora o daño de equipaje;
- j) Los recargos por exceso de equipaje;
- k) Los horarios, plazos y lugar de presentación para el embarque;
- l) Récord y condiciones de la reserva;
- m) El trámite a seguir en caso de transporte de mascotas, productos agropecuarios u objetos valiosos;

n) Las indicaciones especiales para personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, enfermos, adultos mayores, niños y personas con situaciones jurídicas especiales;

o) Demás derechos y deberes que deban ser informados al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

3.2 Las aerolíneas deben informar sobre:

a) Cuando el vuelo no salga a tiempo, las aerolíneas deberán informar al usuario la causa por la cual el vuelo no salió a la hora convenida y/o no pudo iniciar su recorrido. El explotador del aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán tener disponible esta información en el momento en que el usuario la necesite;

b) Durante el vuelo se informará acerca de los procedimientos necesarios que deben adelantar los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para garantizar la seguridad del vuelo.

3.3 Las aerolíneas, las agencias de viajes, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil deberán:

- a) Informar sobre las instancias de reclamación, los horarios y los sitios donde pueden acudir los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para presentar la correspondiente petición, queja y/o reclamo;
- b) Disponer de una infraestructura, física para la eficiente atención al usuario, del servicio público esencial de transporte aéreo, durante el tiempo en que el usuario se encuentre haciendo uso del servicio. **Para el caso de las agencias de viajes, estas deberán garantizar la atención a sus usuarios en los términos señalados en las normas que regulan la operación y prestación de sus servicios;**
- c) Remitir una relación semestral sobre el número de peticiones, quejas y reclamos, presentadas por los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, quien deberá publicar esta información en su página web.

Parágrafo. Los datos personales que sean entregados por el usuario a las aerolíneas, agencias de viaje, explotadores de aeropuertos y a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica civil, solo podrán ser utilizados para los fines pertinentes.

Artículo 4°. *Derecho de turno.* Las aerolíneas establecerán un procedimiento de acuerdo con su política comercial, considerando los criterios de equidad e igualdad, para conformar las listas de espera cuando se presenten situaciones de sobreventa. La Aerocivil ejercerá la vigilancia sobre estos procedimientos.

Los pasajeros en lista de espera tendrán derecho a un cupo en el vuelo, una vez la aerolínea verifique que existe disponibilidad.

Artículo 5°. *Derechos adquiridos por la compra de un tiquete.* Derivado de la compra de un tiquete el usuario tiene, entre otros, derecho a:

1. Las aerolíneas y agencias de viaje deben informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo las condiciones del contrato de transporte, por cualquier medio, al momento de la compra del mismo.

2. A optar por una tarifa superior asumiendo el valor del incremento y a que le sea devuelto el excedente en caso de desear una tarifa inferior a la escogida, siempre y cuando esta tarifa permita efectuar cambios posteriores, sujeto a disponibilidad, a la aplicación de los descuentos administrativos y penalidades a que hubiere lugar por reexpedición de tiquetes. Con ocasión de la sobreventa, las aerolíneas deberán garantizar la asignación equitativa de los cupos de acuerdo con las tarifas del tiquete adquirido y las políticas comerciales de la empresa, informadas previamente a la Aeronáutica Civil.

3. En caso de que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo detecte un error en la información contenida en el tiquete, puede solicitar su inmediata corrección a la aerolínea o a la agencia de viajes en forma gratuita.

Parágrafo. Si el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo extravía su tiquete tiene derecho a la sustitución del mismo de manera expedita y de conformidad con las disposiciones del Código de Comercio y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 6°. *Derecho a ser compensado.* Cuando una aerolínea incumpla las condiciones establecidas en el contrato de transporte aéreo por razones imputables a esta, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tendrá derecho a recibir una compensación o al reembolso del valor del tiquete. En todo caso, la aerolínea no podrá ofrecer compensaciones inferiores a las establecidas por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

El monto de las compensaciones, debidamente actualizado, se hará conocer en las condiciones generales del contrato de transporte y por cualquier medio de amplia difusión que para el efecto habilite la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

La aerolínea quedará exonerada del pago de compensaciones por motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7°. *Reembolso por desistimiento.* De desistir del viaje, el usuario deberá dar aviso a la aerolínea con antelación de veinticuatro (24) horas.

En estos casos, la aerolínea deberá reembolsar el valor del tiquete dentro de los **treinta (30) días** siguientes a la fecha prevista para el viaje, pero podrá descontar por concepto de gastos administrativos un porcentaje del reembolso conforme a las condiciones de la tarifa, el cual no podrá exceder del 10% del valor neto del tiquete, salvo que se trate de tarifas promocionales o no reembolsables, en cuyo caso, el reembolso se hará conforme a las condiciones de la tarifa, previamente **registradas** en la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

**Artículo 8°. Aclaración obligatoria de la tarifa. Con el fin de evitar confusión sobre la tarifa que efectivamente deberá cancelar el usuario por el servicio de transporte aéreo, la publicidad o información utilizada por las aerolíneas solamente señalará el valor final de este servicio para el público, incluyendo sin discriminar todos los cargos, impuestos y tasas aplicables, sin perjuicio de que en la respectiva factura se realice la discriminación correspondiente.**

Artículo 9°. *Derecho a transportar equipaje.* El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a transportar consigo el equipaje de mano y facturado autorizado, con las restricciones que fije la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y las aerolíneas.

Cualquier cambio respecto de las condiciones o restricciones para transportar equipaje debe ser informado al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo con un mínimo de veinticuatro (24) horas de antelación.

Artículo 10. *Derecho a reclamar.* Sin perjuicio de las peticiones, quejas y reclamos que se hagan ante las aerolíneas, agencias de viaje y explotadores de aeropuertos, y las acciones judiciales a que haya lugar, cualquier incumplimiento de las condiciones establecidas en esta ley, le dará el derecho al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo de reclamar ante la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia de los hechos. En caso de acudir ante las autoridades judiciales no podrá recibir doble compensación por los mismos hechos.

Artículo 11. *Derecho a asistencia en vuelos desviados.* Cuando por causas imputables a la aerolínea, esta deba operar desde/hacia un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, deberá asumir los gastos de transporte y alojamiento del usuario desde/hacia el segundo aeropuerto, bien sea desde/hacia el aeropuerto para el que efectuó la reserva o desde/hasta otro lugar cercano convenido con el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.

No obstante, cuando las causas no sean imputables a la aerolínea, esta deberá informar al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo si en estas situaciones los gastos de hospedaje son por su cuenta o los debe asumir el usuario.

Artículo 12. *Trámites prioritarios.* En caso de embarazo que supere el séptimo mes, será necesario presentar autorización del médico tratante habilitando a la gestante a efectuar dicho viaje, de lo contrario la aerolínea podrá denegar el embarque. Cuando se trate de enfermos graves que requieran viajar con un médico, la aerolínea deberá asignar cupo y embarcar prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante, siempre que sus condiciones no afecten el bienestar general.

Para el transporte de enfermos, la aerolínea, el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo y las dependencias de sanidad portuaria de los aeropuertos, deberán cumplir lo dispuesto por la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Artículo 13. *Derecho a tratamiento digno.* Todo usuario del servicio público esencial de transporte aéreo tiene derecho a no ser discriminado por razones de raza, sexo, orientación sexual, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. De igual forma la autoridad competente, las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos o quien los represente, se abstendrá de darles un trato descortés o abusivo a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo. Las requisas las realizará personal masculino y femenino de acuerdo con el sexo del usuario.

Artículo 14. *Derecho a la protección contra la publicidad engañosa.* El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, tendrá derecho a que se le compense por los perjuicios derivados de aquellos mensajes que no correspondan a la realidad o sean insuficientes, de manera que induzcan o puedan inducir a error, engaño o confusión.

Parágrafo. Cuando la publicidad engañosa no provenga de las aerolíneas, sino de los operadores turísticos, la Aerocivil lo trasladará a la autoridad competente.

### CAPÍTULO III

#### **Creación, expedición y difusión de la guía del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo**

Artículo 15. La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil será la entidad encargada de expedir el texto de la guía del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, en ella se informará además de los deberes y derechos mínimos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo establecidos en esta ley, entre otros aspectos los siguientes:

1. Deberes del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo. Además de los contemplados en las normas vigentes, se tendrán como deberes generales de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo, los siguientes:

a) Informarse previamente respecto de sus derechos y deberes así como de las instrucciones, formatos, guías, modelo y contratos que suministren las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos;

b) Obrar de buena fe frente a las aerolíneas, a las agencias de viaje, a la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, a los explotadores de aeropuertos y en general frente a las autoridades públicas;

c) Acatar las instrucciones y recomendaciones debidamente informadas por las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos;

d) Abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad pública, la seguridad aérea, contra su propia seguridad o la de terceros;

e) No embarcar en la aeronave en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias alucinógenas o psicoactivas;

f) Abstenerse de efectuar cualquier acto que dañe o sustraiga bienes del avión;

g) Informar oportunamente la cancelación de la reserva del tiquete de acuerdo con las condiciones y restricciones de la tarifa.

2. Derechos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo contemplados en las normas nacionales e internacionales y en la presente ley.

Parágrafo. La Guía del Usuario del Servicio Público Esencial de Transporte Aéreo, deberá estar disponible para el usuario antes, durante y después de la prestación del servicio y las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos deberán propender por su difusión.

### CAPÍTULO IV

#### **Sistema de atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo**

Artículo 16. *Sistema de atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.* Las aerolíneas, los explotadores de aeropuerto y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión, deberán disponer en cada aeropuerto de un Sistema de Atención al usuario con personal idóneo y debidamente entrenado para el efecto, a través del cual deberán recibir y atender, de manera inmediata y personal, las peticiones, quejas y reclamos del usuario del servicio público esencial de transporte aéreo, ofreciendo las soluciones inmediatas que sean pertinentes de acuerdo con las circunstancias, y en su defecto, deberán transferir inmediatamente el requerimiento correspondiente a la persona o dependencia que deba darle solución lo más pronto posible.

Las aerolíneas, explotadores de los aeropuertos y la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil donde existan contratos de concesión, deberán contar con un sistema de recepción de llamadas o *call center* para atención al público, el cual deberá estar habilitado cuando menos doce (12) horas antes y después de cada vuelo.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil expedirá la reglamentación respectiva sobre los canales de comunicación que deberán implementar o fortalecer las aerolíneas. Para tal efecto, la Aeronáutica establecerá las condiciones de tiempo, modo y lugar en que deberán operar estos sistemas y vigilará el cumplimiento de las anteriores disposiciones, so pena de las sanciones a que haya lugar, en el evento en que quede probada la deficiencia o se advierta la misma en situación de flagrancia.

Parágrafo. Las agencias de viaje deberán implementar un sistema para atender las peticiones, quejas y reclamos relacionadas con la venta de tiquetes.

Artículo 17. *Horarios de atención del Sistema de Atención al usuario del servicio público esencial de transporte aéreo.* Para las aerolíneas funcionará durante las horas en las cuales las aerolíneas tengan vuelos, al menos desde una hora antes del primer vuelo y una después del último vuelo del día. Cuando se cancelen o retrasen los vuelos, los funcionarios de la aerolínea deberán acompañar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hasta que estos sean embarcados a su lugar de destino o garantizado su hospedaje.

El explotador del aeropuerto o la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil en aquellos lugares donde no exista un contrato de concesión tendrá una oficina de atención permanente, durante las veinticuatro (24) horas del día, en los aeropuertos internacionales y en los demás aeropuertos del país, durante todo el tiempo que estén previstos vuelos.

Artículo 18. *Presentación de peticiones, quejas y reclamos.* Cuando el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo presente su queja ante las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos, estas deberán asignarle un número de registro. Igualmente deberán diseñar y tener disponible para el público formatos de fácil diligencia-

miento. Dichos formatos contendrán la información que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil.

Las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos podrán habilitar dentro de sus páginas web formatos electrónicos para el recibo de las peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 19. *Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.* El usuario del servicio público esencial de transporte aéreo debe presentar su queja, en el formato establecido, dentro de los ocho (8) días siguientes a la ocurrencia del hecho, cuando se trate de vuelos nacionales y dentro de los 15 días siguientes cuando se trate de vuelos internacionales.

Una vez presentada la petición, queja o reclamo las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil y explotadores de aeropuertos por cualquier medio, deberán dar respuesta en un término no mayor de 15 días a la misma y efectuar el reembolso o compensación, cuando haya lugar, a más tardar dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta.

Parágrafo. Cuando se trate de pérdida de equipaje, si pasado un (1) mes a partir de la fecha de la llegada del mismo, sin que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo acuda a retirar el bien, la aerolínea lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. La aerolínea no estará obligada a responder por el equipaje o cosas abandonadas que el usuario del servicio público esencial de transporte aéreo no haya reclamado en este periodo de tiempo. Estas serán entregadas a la Dirección de la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil para que sean donados a entidades públicas de beneficencia.

Artículo 20. *Campaña Pedagógica.* La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil adelantará campañas constantes de sensibilización a las aerolíneas, agencias de viaje, Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, explotadores de aeropuertos y usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo para el conocimiento de sus deberes y derechos.

Artículo 21. *Garantía de cumplimiento.* Las aerolíneas que operen en Colombia deberán mantener una póliza de responsabilidad civil por el valor que determine la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil, con el fin de cubrir el valor de los tiquetes vendidos cuando la aerolínea suspenda o cancele operaciones, intempestivamente sin ofrecer transporte alternativo para los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo y los costos de repatriación desde cualquier lugar del mundo para las personas domiciliadas en Colombia, cuando se cancele un vuelo programado hacia el país y el transportista no ofrezca una solución efectiva después de 48 horas.

La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil coordinará por medio de la misión diplomática en el exterior, el transporte de los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo hacia Colombia.

Artículo 22. *Incumplimiento.* La Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil podrá imponer, previa investigación administrativa y siguiendo

el procedimiento señalado en el Código Contencioso Administrativo, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley con multas de hasta 1.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Sin perjuicio de las eventuales acciones civiles o penales que correspondan.

Las multas recaudadas servirán para cubrir los gastos de repatriación de los cadáveres de colombianos en el exterior, de familias que se encuentren en los niveles 1 y 2 del Sisbén y para informar a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo sobre sus derechos y deberes, entre otros.

Parágrafo. Para efectos de graduar la multa, la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El perjuicio causado a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. La reiteración en la violación de las normas contenidas en esta ley.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los usuarios del servicio público esencial de transporte aéreo.

Artículo 23. *Vigencia y derogatoria.* La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias.

*Jaime Armando Yepes Martínez,*

Ponente.

SECRETARIA GENERAL

Bogotá, D. C., abril 6 de 2011

En Sesión Plenaria del día 5 de abril de 2011, fue aprobado en segundo debate el texto definitivo con modificaciones del Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones. Esto con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992. Lo anterior de conformidad con el artículo 5º del Acto Legislativo número 01 de 2009, según consta en el Acta de Sesión Plenaria número 49 del 5 de abril de 2011, previo su anuncio el día 29 de marzo de los corrientes, según Acta de Sesión Plenaria número 47.

El Secretario General,

*Jesús Alfonso Rodríguez Camargo.*

**CONTENIDO**

Gaceta número 184 - Martes, 12 de abril de 2011  
 CÁMARA DE REPRESENTANTES Págs.  
 TEXTOS DEFINITIVOS

|  |    |
|--|----|
| Texto definitivo plenaria al Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones. ....  | 1  |
| Texto definitivo plenaria al Proyecto de ley número 132 de 2009 Cámara, por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de las partes que intervienen en la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo y se dictan otras disposiciones. .... | 16 |