



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRESA NACIONAL DE COLOMBIA - IVSTITIA ET LITTERAE

AÑO V - Nº 419

Santa Fe de Bogotá, D. C., jueves 3 de octubre de 1996

EDICION DE 16 PAGINAS

DIRECTORES:

PEDRO PUMAREJO VEGA
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

DIEGO VIVAS TAFUR
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

SENADO DE LA REPUBLICA

PONENCIAS

**PONENCIA PARA PRIMER DEBATE
AL PROYECTO DE LEY 024 DE 1996
SENADO, ACUMULADO 051 DE 1996
SENADO, 066 DE 1996 SENADO**

por medio de la cual se dictan normas en materia de los derechos de los consumidores.

I. Razones que sustentan la necesidad de expedir la presente ley

1.1 Antecedentes y consideraciones generales

El 3 de diciembre de 1981 el Congreso de Colombia expidió la Ley 73, por la cual se facultó al Gobierno Nacional para expedir normas en materia de protección al consumidor. En desarrollo de ello, se expidieron los Decretos números 1441, 3466 y 3467 de 1982 que consagraron por primera vez en Colombia disposiciones que de manera integral propenden por la defensa de los consumidores y que dieron nacimiento al comúnmente llamado "Estatuto de Protección al Consumidor".

En virtud de los principios consignados en tales normas ha sido posible la creación de una indispensable conciencia en beneficio de los consumidores y el respeto por sus derechos, que paulatinamente ha ido calando en los distintos sectores de la sociedad colombiana.

De otro lado, al amparo de las directrices expedidas por las Naciones Unidas en 1985 para la protección de los consumidores, los países miembros han desarrollado en mayor o menor grado, legislaciones para protegerlos en su salud y en su seguridad de los riesgos que corren al consumir los bienes y utilizar los servicios que requieren diariamente, para favorecer la constitución voluntaria e independiente de organizaciones propias que los defiendan y los representen, para obtener compensaciones efectivas por los perjuicios que puedan sufrir en sus relaciones con los proveedores y señalar a éstos las respon-

sabilidades que deben cumplir frente a sus compradores; para que puedan ser educados, informar y ser informados sobre los asuntos de su interés, para que puedan elegir libremente los artículos que necesitan para su subsistencia y puedan participar en las decisiones que les conciernen, sean consultados y oídos por los poderes públicos.

Estas concepciones se han ido proyectando en medio de las numerosas y significativas novedades que se advierten en la región latinoamericana, tales como la recuperación de las democracias, el fortalecimiento del libre mercado, la privatización de los servicios públicos, el aumento de la participación ciudadana y los procesos de integración económica y comercial en que se encuentran comprometidos nuestros países, aspectos todos ellos primordiales para el desarrollo de nuestros pueblos que están constituyendo un nuevo escenario dentro del cual debe embarcarse el desarrollo de los derechos de los consumidores.

Teniendo en cuenta además, las disposiciones constitucionales (artículos 78, 103 y 333) y más propiamente, lo que podríamos llamar con letras mayores el derecho del consumidor, que por analogía constituye parte esencial de los derechos humanos, es menester darle un escenario de reglas claras y actuales a la relación de consumo, a la vez que dé respuesta jurídica acertada a los distintos y cotidianos conflictos suscitados en la relación, tanto frente a sus proveedores como ante el mismo Estado y sus distintas instancias.

Es claro que a raíz de la internacionalización de la economía y la implantación de la apertura, se ha ampliado significativamente la oferta de bienes y servicios, de tal manera que las normas que hasta ahora han regulado la relaciones de consumo son ya insuficientes para cubrir el amplio espectro de situaciones que cotidianamente

se presentan en el mercado. Por ello, es función del Estado salvaguardar al consumidor y al medio ambiente de los bienes y servicios nacionales o importados que puedan llegar a lesionar su integridad o que menoscaben su salud, su seguridad o atenten contra el medio ambiente.

En este nuevo contexto, el papel del Estado no debe limitarse a ser un ente controlador o vigilante. El Estado se debe convertir principalmente en un agente impulsor de la consolidación de la producción de bienes y servicios avalados por su calidad, como motor de consolidación de nuestra industria con el consecuente aumento de su competitividad tanto en los mercados nacionales como internacionales y, por ende, la consolidación de una nueva cultura del consumidor.

Una de las tareas del actual Gobierno y que forma parte del Plan de Desarrollo en el ámbito de la Ciencia y la Tecnología, de la política industrial y de la protección al consumidor, consiste en crear las condiciones para un desarrollo coherente de la normalización, la metrología y la acreditación de laboratorios y entes certificadores privados, que puedan responder con la agilidad y eficiencia que demanda el proceso de apertura.

La anterior infraestructura permitirá la protección eficaz al consumidor de la utilización de bienes y servicios que puedan afectarlo en aspectos como la seguridad, la salud y el medio ambiente.

Concebido así, el proyecto de ley al cual le estamos rindiendo ponencia marca un cambio fundamental en la concepción legal de los derechos de los consumidores: no se trata de proteger, sino de garantizar. Es claro entonces que el régimen preventivo tiene dos escenarios en los cuales se realiza: uno, corresponde a la prevención propiamente dicha de la transgresión de la norma, y dos, al desarrollo de la cultura de la

calidad por parte del proveedor y del consumidor.

Es esta la razón fundamental de que se introduzca como derecho del consumidor el título correspondiente al Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Este, en las condiciones de globalización de la economía, es el instrumento más eficaz para garantizar a los consumidores, que la calidad sea la variable principal de la relación de consumo y por tanto el eje alrededor del cual se tomen las decisiones al respecto.

El Proyecto de ley que se ha presentado a nuestra consideración, reúne todos los elementos hasta aquí expuestos, generando la consolidación de la cultura de calidad en nuestros bienes y servicios nacionales, lo cual redundará ostensiblemente en beneficio del país y específicamente de los consumidores.

1.2 El articulado

Presentamos en este apartado algunas de las formulaciones teóricas descritas en el articulado puesto en consideración en el siguiente capítulo.

La relación de consumo se establece a partir de la existencia de los dos actores comprometidos, el proveedor y el consumidor. Es de esta manera como debe comprenderse esta relación: integrando a los agentes, y por tanto sus definiciones deben darse una en dependencia de la otra.

Pensada de esta manera, es claro que la relación de consumo se produce de dos maneras: la primera, potencial, establecida a través del consumo de información y que se traduce en la necesidad establecida realmente o mediante inducción a través de elementos tales como la publicidad. Esta puede catalogarse como el primer paso hacia el consumo efectivo. La segunda, tipificada por la relación comercial. En ella se concreta el acto del consumo y establece las reglas contractuales que le son propias.

¿Qué pasa en el proceso de producción de los bienes y servicios, qué pasa con los esquemas distributivos en la generación de sus precios y en todas las demás variables concurrentes? corresponde a otras leyes. Definida así, la relación normatizada desde el campo de lo administrativo excluye para sus efectos el campo judicial que no le es propio, así como aspectos sustantivos en la generación de los precios como los contenidos relativos a la competencia, consumo de bienes intermedios, procesos tecnológicos en la producción, marcas, etc.

Sobre esta base de definición se puede construir una función en la cual la variable principal es ubicable como la satisfacción del consumidor. Y ésta tiene dos concurrentes: la calidad y el precio, los cuales, en el articulado y como proyecto de impacto social, generan el Título VI Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

Pretende el Sistema dentro del espacio de la relación de consumo, garantizar la calidad como la mejor herramienta de garantía de los derechos de los consumidores. Es esta concepción y no el régimen punitivo del Decreto-ley 3466 de 1982, lo que colocará la relación de consumo en las

circunstancias políticas y sociales de las sociedades en escenarios globalizados, al tiempo que desarrolla el marco legal preventivo en función de la satisfacción anteriormente nombrada.

El escenario de la globalización y su relación con el sistema es comprensible a partir de entender que la apertura e internacionalización de las economías hace cada día menos relevante el esquema de protección en el cual se manejan aranceles, cuotas, etc. y se desarrolla la calidad, medida internacionalmente a través de las normas obligatorias y voluntarias, soportadas en el país, en su parte científica, técnica y legal por el Sistema.

Es en este modelo, a partir de la definición de los actores de la relación, que la educación adquiere su verdadera dimensión. Una educación en la cultura del consumo basada en la calidad y un manejo racional del precio. Es, entonces, la cultura de la demanda de calidad, con su correlato lógico, la oferta de calidad, administrada en su conflictiva por una autoridad administrativa con procedimientos expeditos.

II. Proposición

Por las anteriores consideraciones, respetuosamente nos permitimos proponer a la honorable Comisión Primera del Senado, dése primer debate a los Proyectos de ley números 024 de 1966 Senado, *por la cual se dictan normas en materia de derechos de los consumidores*, acumulado 51 de 1996 Senado, *mediante el cual se establece el Estatuto de Ley del Consumidor*, y el Proyecto de ley acumulado 66 de 1996 Senado, *por el cual se establece el Estatuto para la Protección del Consumidor*.

Jaime Ortiz Hurtado, Jorge Ramón Elías Náder,

Ponentes.

III. Pliego de modificaciones

3.1 Artículos nuevos o modificados

Bajo la consideración de que el proyecto presentado por el Ministerio de Desarrollo en la legislatura correspondiente al año 1994 y clasificado como 153 de 1994 Cámara, *por la cual se dictan normas en materia de protección de los derechos del consumidor*, al cual se acumuló el 180 de 1995 Cámara, *mediante el cual se establece el Estatuto de Defensa del Consumidor*, y el Proyecto de ley 187 de 1995, *por el cual se establece el Estatuto para la Protección del Consumidor*, y teniendo en cuenta además lo actuado en la Comisión Primera de la Cámara, Plenaria de Cámara y lo concertado en su tránsito por la Comisión Primera del Senado en la anterior legislatura, se refleja en el texto presentado a consideración de esta honorable Célula Legislativa por el Ministerio de Desarrollo, se presenta el siguiente pliego de modificaciones, renumerando todos los artículos, el cual se desagraja así:

3.1.1 Artículo 4º. Definiciones. Se precisa la definición de consumidor como el oferente que suministra bienes y servicios al consumidor final.

3.1.2 Artículo 5º. Derechos. Se toma como base el texto del proyecto de la Defensoría del

Pueblo y se actualiza con lo tramitado hasta ahora por el Congreso de la República.

3.1.3 Artículo 6º. De la responsabilidad solidaria del Proyecto 024 de 1996. Se elimina bajo la consideración de que la autoridad administrativa competente, Superintendencia de Industria y Comercio, no tiene competencias jurisdiccionales.

3.1.4 Artículo 10. Causales de exoneración de responsabilidad. Se adiciona un párrafo consagrando la responsabilidad de la demostración de la causal de exoneración.

3.1.5 Artículo 13. Información sobre precios. Se acumula al Proyecto 024 un inciso del 051.

3.1.6 Artículo 52. Acreditación de entidades integradas al sistema. Se establece en este artículo, de acuerdo con las necesidades de las relaciones internacionales sobre la materia, que el ente del Estado que emite los certificados de acreditación es la Superintendencia de Industria y Comercio, en razón a que es quien tiene mayor alcance y desarrollo al respecto.

3.1.7 Artículo 53. Consejo Nacional de Acreditación. A fin de trazar las políticas sobre acreditación se crea un Consejo Nacional de Acreditación, con el propósito de que los distintos entes del Estado, como la SIC, Invima, Medio Ambiente, Agricultura y otros tengan asiento en este Consejo. De esta manera el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología se establecería sobre las conveniencias y desarrollos de la sociedad en general.

3.1.8 Artículo 54. Fijación de tarifas. Se elimina la fijación de tarifas para las entidades de derecho privado.

3.1.9 Artículo 55. Definiciones. Se crea como artículo nuevo incorporándole la definición de Patrón Nacional, control metrológico y aprobación de modelo provenientes del Proyecto 024.

3.1.10 Artículo 56. De la afiliación a la O.I.M.L. Se elimina la frase reglamentaria existente en la versión del Proyecto 024.

3.1.11 Artículos 57, 59, 60, 61, 62, 64. Del Proyecto 024 de 1996. Se eliminan del articulado por corresponder a reglamentación que debe efectuarse para el funcionamiento del Sistema de Normalización, Certificación y Metrología.

3.1.12 Artículo 58. Del objeto de la Metrología Legal. Se desarrolla como artículo nuevo y su contenido expresa el fundamento y campo de acción de la metrología legal.

3.1.13 Artículo 60. Del Control Metrológico y aprobación de modelo. Se modifica mejorándole la redacción y suprimiéndole el párrafo 1. por ser sujeto de reglamentación.

3.1.14 Artículo 62. Del objeto de la Metrología Científica y de la Metrología Industrial. Se desarrolla como artículo nuevo y su contenido expresa el fundamento y campo de acción de la metrología científica e industrial.

3.1.15 Artículo 63. Sistema legal de unidades de medida. Se elimina el segundo inciso por ser reglamentario.

3.1.16 **Artículo 64. Reconocimiento y custodia de los patrones nacionales de medida.** Se modifica a fin de contemplar en la ley otros patrones existentes.

3.1.17 **Artículo 65. Medios de mediación.** Se modifica cambiando el término legal por internacional para precisar a que Sistema se hace referencia.

3.1.18 **Artículo 67. Declaración de conformidad.** Se precisa el alcance del artículo.

3.1.19 **Capítulo 4. De las acciones colectivas.** Se toma del proyecto 051 y se modifica en lo actuado por el Congreso de la República hasta la legislatura pasada.

3.1.20 **Artículo 89. De la autoridad administrativa competente.** Se modifica el literal d. para armonizarlo con el artículo 13 de esta ley.

3.1.21 **Artículo 91. De las autoridades administrativas locales.** Se adiciona la expresión "... o locales para el caso de las alcaldías menores..." para hacer la ley consonante con la estructura de los Distritos.

3.1.22 **Artículo 93. De las sanciones.** Se cambia la expresión "... de hasta..." por "...en cuánta que no exceda el valor de..." a fin de dar mayor claridad al artículo. Se precisa también la gradualidad tomando como base de la sanción el precio del bien o servicio motivo de la reclamación.

3.1.23 **Artículo 95. De la Defensoría del Pueblo.** Se dota a la Defensoría del Pueblo de las funciones correspondientes a la presente ley.

3.2 TEXTO DEFINITIVO DE LA LEY

Propuesto a la honorable Comisión Primera del Senado de la República

por la cual se dictan normas en materia de derechos de los consumidores.

El Congreso de la República

DECRETA:

TITULO I

CAPITULO UNICO

Del carácter, la política, los objetivos y las exclusiones de la ley

Artículo 1º. De la política. La política de defensa de los derechos de los consumidores se enmarca dentro de los principios de promoción y protección de sus derechos, en procura de equidad y seguridad de las relaciones que se establezcan entre los proveedores y los consumidores, garantizando el derecho de participación representativa y democrática.

Artículo 2º. Del carácter de las normas. Las disposiciones de esta ley son de orden público y de interés social y por lo tanto, los derechos y obligaciones que de ellas se deriven son irrenunciables.

Artículo 3º. Objeto. La presente ley tiene por objeto:

a) Proteger, promover y garantizar el libre ejercicio de los derechos de los consumidores;

b) Procurar y garantizar la equidad y la seguridad de las relaciones que se establezcan entre consumidores y proveedores;

c) Fomentar la creación y capacitación de organizaciones democráticas de consumidores que representen y defiendan sus derechos, así como impulsar y desarrollar programas de educación sobre las disposiciones legales vigentes;

d) Permitir el acceso del consumidor a los procedimientos administrativos y jurisdiccionales cuando se lesionen sus derechos.

Artículo 4º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se entiende por:

Consumidor. Toda persona natural o jurídica que demande o adquiera, para su uso o disfrute, como destinatario final, bienes o servicios de consumo final.

Proveedor. Toda persona natural o jurídica que suministre directamente bienes y servicios nacionales o importados a los consumidores.

Organización de consumidores. Se denomina organización de consumidores a la persona jurídica que tenga en su objeto la promoción, protección y defensa de los consumidores y cumpla con los requisitos establecidos en esta ley.

Artículo 5º. Derechos. Se establecen como derechos básicos de los consumidores de bienes y servicios, sin perjuicio de otros que surjan de las relaciones de consumo:

a) **Derecho a la protección.** El consumidor tiene derecho a la garantía de la protección de su vida, su salud y su seguridad contra los riesgos provocados por prácticas indebidas en el abastecimiento de productos y servicios;

b) **Derecho a la información, divulgación y educación.** El consumidor tiene derecho a la información, divulgación y educación, con contenidos precisos e idóneos en relación con: los aspectos esenciales de los bienes y servicios que consume, la calidad, cantidad, composición y precio, los riesgos que tales productos representen, la equidad en las contrataciones, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos, en general, recibir toda la información que fortalezca el ejercicio de sus derechos;

c) **Derecho de reclamación directa.** Al consumidor se le reconoce el derecho de reclamación ante el proveedor del bien o servicio contratado cuando sean vulnerados sus derechos y a la obtención de una solución oportuna y efectiva a su petición;

d) **Derecho de reclamación administrativa y/o judicial.** El consumidor debe tener acceso fácil, oportuno y eficaz ante las autoridades administrativas y judiciales, con el fin de prevenir y reparar los daños ocasionados en el intercambio de bienes o servicios;

e) **Derecho de reparación.** Todo consumidor tiene derecho a obtener la reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y las indemnizaciones y contraprestaciones correspondientes cuando a ello haya lugar;

f) **Derecho a protección contra la publicidad engañosa y los métodos comerciales abusivos y desleales.** El consumidor tiene derecho a la

protección contra: la publicidad engañosa y/o que induzca a error, contra los métodos comerciales coercitivos y desleales, y contra las prácticas abusivas en el abastecimiento de bienes y servicios, la falta de información sobre las características y consecuencias del uso del bien o servicio;

g) **Derecho a información sobre indicadores fiables.** El consumidor tiene derecho a conocer indicadores confiables fijados por las entidades competentes, respecto de la calidad, la medición y el contenido neto de los bienes y servicios;

h) **Derecho de organización.** Los consumidores podrán constituir organizaciones representativas y democráticas que defiendan sus intereses y fortalezcan la participación en la toma de decisiones de su interés;

i) **Derecho a la 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;

j) **Derecho a la orientación sobre el ejercicio de sus derechos.** Los consumidores tienen derecho a recibir orientación permanente para el ejercicio de sus derechos, por las Organizaciones de Consumidores, la Defensoría del Pueblo y por otras autoridades;

k) **Derecho de participación y de consulta.** Los consumidores a través de sus organizaciones legalmente constituidas tienen derecho a participar en el estudio de las decisiones legales que les conciernan;

l) **Derecho a informar.** Los consumidores y sus organizaciones, tendrán acceso a los medios de comunicación social para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de sus derechos;

m) **Derecho ecológico.** El consumidor tendrá el derecho a disfrutar de un medio ambiente sano;

n) **Derecho al trato equitativo.** Los consumidores tienen derecho a un trato equitativo y no discriminatorio y no abusivo por parte de los proveedores, ajeno a toda coacción o condicionamiento que afecte la libre adquisición de bienes y servicios;

o) **Derecho internacional.** El consumidor tendrá derecho a que se desarrollen convenios internacionales que protejan sus derechos.

Artículo 6º. Exclusiones. Quedan excluidos de las disposiciones de esta ley las transacciones comerciales de bienes inmuebles, los servicios que se presten en virtud de una relación o contrato de trabajo, los prestados por profesionales cuyas obligaciones sean catalogadas como de medio, así como los relacionados con las funciones de inspección y vigilancia a cargo de la Superintendencia Bancaria, la Superintendencia de Valores, la Superintendencia Nacional de Salud, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o de cualquier otra dependencia de supervisión y vigilancia.

Las reclamaciones por los servicios excluidos en este artículo, podrán ser presentadas por los Consumidores a través de la autoridad local competente para la protección de los derechos de los consumi-

dores que deberá dar traslado de la misma a la entidad competente.

TITULO II

DE LA APLICACION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

CAPITULO 1

De la responsabilidad

Artículo 7º. *Responsabilidad por daños y perjuicios.* Sin perjuicio de las responsabilidades previstas en esta ley, las acciones judiciales por daños y perjuicios ocasionados a los consumidores se tramitarán en proceso verbal, según lo contemplado en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 8º. *Responsabilidad Extensiva.* En los casos de violación de los derechos del consumidor los proveedores serán responsables en los términos de esta ley, por sus actos, los de sus colaboradores y los del personal auxiliar, permanente o circunstancial que le preste servicios, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que proceda por los daños ocasionados.

Artículo 9º. *De la responsabilidad por la calidad mínima.* Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto de registro o sometida al cumplimiento de norma técnica obligatoria o reglamento de calidad, bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad o idoneidad, la demostración del daño.

Artículo 10. *Causales de exoneración de responsabilidad.* Sólo son admisibles como causales de exoneración de responsabilidad del proveedor que da lugar a la aplicación de las sanciones administrativas previstas en esta ley y a la indemnización de perjuicios correspondiente, la fuerza mayor, el caso fortuito o el uso contrario a las especificaciones técnicas o a las instrucciones o al destino del bien adquirido o del servicio contratado por parte del consumidor.

Parágrafo. En el evento de ser invocadas por el proveedor cualquiera de las causales de exoneración de responsabilidad, éste deberá demostrarlas ante la autoridad competente.

CAPITULO 2

De la calidad, precios, y pagos

Artículo 11. *Registro de calidad.* Todo proveedor puede registrar las características que determinen con precisión la calidad e idoneidad de los bienes que fabrique, comercialice o importe. Este registro servirá de base para establecer la responsabilidad por la calidad e idoneidad del bien o servicio cuando no exista norma o reglamento obligatorio en tal sentido.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará el registro de calidad de que trata el presente artículo y establecerá los casos en que sea obligatorio.

Artículo 12. *Aseguramiento de la calidad.* En cumplimiento de lo dispuesto en las normas técnicas obligatorias y demás reglamentos sobre calidad, todo proveedor debe adoptar la tecnología de pro-

ducción y/o comercialización adecuada para asegurar la calidad e idoneidad de sus productos.

Artículo 13. *Información sobre precios.* Todo proveedor debe indicar en moneda legal colombiana y en caracteres perfectamente claros y visibles al consumidor el precio de los bienes ofrecidos.

Sin perjuicio del uso de tecnologías de información, la autoridad competente podrá determinar los sistemas de presentación de la información sobre precios.

La indicación de más de un precio de un mismo bien o servicio otorga al consumidor el derecho de pagar el más bajo, sin perjuicio de las sanciones respectivas al proveedor.

Artículo 14. *Factura.* Todo consumidor tiene derecho a exigir al momento de la adquisición del bien o servicio una factura en la que consten los datos específicos de la operación y el proveedor la obligación de entregarla, sin perjuicio de las disposiciones tributarias vigentes sobre la materia.

Artículo 15. *Pagos anticipados.* Los consumidores no están obligados a efectuar pagos al proveedor hasta tanto se entregue el bien o se preste el servicio, excepto cuando exista pacto expreso en contrario.

Artículo 16. *Prohibición de negar la venta de un bien o servicio.* El proveedor o sus dependientes no pueden negar al consumidor la venta o suministro de bienes o servicios que tengan en existencia. Tampoco pueden condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro bien o a la prestación de otro servicio.

Artículo 17. *Devolución de pagos en exceso.* Los pagos efectuados en exceso del precio máximo determinado o, en su caso, estipulado, son recuperables por el consumidor. Si el proveedor no devuelve la cantidad cobrada en exceso dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la reclamación presentada por el consumidor, estará obligado a pagar el interés máximo legal sobre esta suma, sin perjuicio de las demás sanciones que correspondan.

En todo caso, es prohibido imponer al consumidor la aceptación de vales, fichas, bienes o servicios, en reemplazo de las sumas pagadas en exceso.

CAPITULO 3

Reposición, términos y deberes de los proveedores

Artículo 18. *Reposición de producto o servicio defectuoso.* Los consumidores tienen derecho, a su elección, al cambio del bien o a la nueva prestación del servicio o a la devolución del valor pagado, en los siguientes casos:

a) Cuando el contenido neto de un producto o la cantidad entregada sea menor a la indicada en el rotulado o empaque;

b) Cuando el bien o el servicio no corresponda a la marca o a las especificaciones y demás elementos ofrecidos, y/o convenidos, la calidad no corresponda a la registrada o establecido en las normas o reglamentos obligatorios o la calidad

mínima del bien no corresponda a la ordinaria o habitual en el mercado;

c) Cuando en la prestación de servicios sobre un bien dentro del término de la garantía, éste no quede en estado adecuado para su uso o destino.

Artículo 19. *Término de reclamación.* De acuerdo con la naturaleza del bien o servicio, la reclamación prevista en el artículo anterior deberá hacerla el consumidor dentro del día hábil siguiente a la fecha de recibido el bien defectuoso cuando se trate de bienes perecederos que se agoten con el primer uso, y en el término de diez (10) días cuando se trate de productos perecederos que no se agoten con el primer uso y de no perecederos o servicios.

En ningún caso los términos establecidos en el presente artículo reemplazan los de la garantía de calidad, idoneidad o fecha de vencimiento establecida sobre el bien o servicio.

Artículo 20. *Deber de respuesta y solución al reclamo.* El proveedor deberá satisfacer la reclamación prescrita en el artículo anterior, en un plazo no superior a 5 días hábiles después de presentada la petición. Si vencido el anterior término el proveedor no ha dado solución a la reclamación presentada, la autoridad administrativa competente, a solicitud del interesado, procederá, previa comprobación de los hechos a ordenar el reemplazo del bien o servicio o la devolución del precio, sin perjuicio de las sanciones a que hubiese lugar.

El proveedor podrá negarse a satisfacer la reclamación, informando por escrito al consumidor, cuando ésta se realice de manera extemporánea o cuando demuestre que el producto ha sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o que ha sufrido un deterioro esencial, irreparable o grave, por causas imputables al consumidor.

TITULO III

DE LA EDUCACION, LA INFORMACION Y LA PUBLICIDAD

CAPITULO 1

Educación de los consumidores

Artículo 21. *Educación de los consumidores.* El Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de campañas educativas orientadas al conocimiento por parte de los consumidores de los derechos consagrados en la Constitución y la ley. Con este fin editará y mantendrá actualizada, por lo menos cada cinco años, una cartilla educativa con destino a los consumidores, la cual será difundida por los establecimientos educativos públicos y privados del país.

Artículo 22. *De la utilización de los medios de comunicación.* El Gobierno garantizará que los medios de comunicación masiva, cuya regulación le corresponda, asignen espacios permanentes y en horarios de amplia audiencia, para que se desarrollen programas de información y educación de los consumidores, los derechos que les corresponden y los mecanismos para su protección. El Gobierno Nacional reglamentará la utilización de estos espacios.

CAPITULO 2

Sobre la correcta información y la publicidad

Artículo 23. *Del contenido de la información.* Sin perjuicio de la reglamentación a que haya lugar, los productos puestos a disposición de los consumidores deben contener como mínimo, información sobre: origen, composición, cantidad, peso o medida. Cuando corresponda también se informará sobre la fecha de caducidad, las instrucciones para el correcto uso o consumo y las garantías correspondientes. Toda la información deberá ir impresa en el idioma oficial a excepción de los nombres de los bienes y servicios.

No obstante lo anterior, cuando una norma técnica obligatoria o reglamento técnico contenga requisitos de rotulado, éstos deben observarse integralmente.

Artículo 24. *Deberes y prohibiciones en la información.* La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos o servicios, será sancionada conforme a la presente ley.

En consecuencia, queda prohibido que en cualquier tipo de información, envase, etiqueta o empaque se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente impliquen inexactitud, oscuridad, omisión, ambigüedad o exageración o que por cualquier otra circunstancia pudiera inducir al consumidor a engaño o error o confusión sobre:

a) Origen geográfico, comercial o de otro índole del bien ofrecido o sobre el lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada;

b) Los componentes o ingredientes del bien ofrecido o el porcentaje en que concurren en el mismo;

c) Los beneficios o consecuencias relativas al uso de éste o de la contratación del servicio;

d) Las características básicas del producto a vender o del servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otra juzgada razonable o indispensable en una normal contratación relativa a tales bienes o servicios;

e) La fecha de elaboración y de vida útil del bien;

f) Los términos de garantía que se ofrezcan la cobertura de la misma;

g) Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras tales como medallas, premios, trofeos o diplomas;

h) Precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costo del crédito si lo hubiere, así como la información relacionada con la fecha de entrega y ofrecimientos adicionales para la venta de bien o servicio;

i) Los efectos secundarios derivados del consumo.

Para todos los efectos se entiende como publicidad engañosa la omisión de información obligatoria necesaria acerca de los bienes y servicios

que se ofrezcan al público y la inclusión de datos y cualidades que no contiene realmente el bien o servicio.

El Gobierno Nacional reglamentará lo concerniente a la información que deben contener los productos orgánicos y/o ecológicos, así como el contenido del rotulado, el empaque de los bienes y las especificaciones de los servicios, de acuerdo con su naturaleza.

Así mismo, el Gobierno Nacional propiciará y estimulará el uso y consumo de los bienes que protejan el medio ambiente.

Artículo 25. *Del soporte de la publicidad.* El proveedor debe mantener a disposición de las autoridades administrativas los datos técnicos y científicos que sustenten la información dada en los mensajes e imágenes que publicitan sus bienes y servicios.

Artículo 26. *Productos usados o de segunda.* Cuando se expendan al público bienes con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, debe advertirse oportunamente de manera precisa y clara, tales circunstancias al consumidor y hacerse constar en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

Artículo 27. *Deberes de oferentes de bienes usados.* El proveedor dedicado a la compraventa de bienes usados debe revisar y/o acondicionar convenientemente los bienes con el fin de garantizar a los respectivos consumidores, con expresa mención en la correspondiente factura, el funcionamiento del bien de acuerdo con las características convenidas.

Artículo 28. *Información obligatoria de efectos nocivos.* Cuando se expendan productos o se presten servicios que puedan resultar potencialmente peligrosos para el consumidor, el proveedor debe incluir un instructivo que advierta sobre sus características nocivas y que explique con claridad el uso o destino recomendado y los posibles efectos por fuera de los lineamientos recomendados.

Es obligación del proveedor comunicar a las autoridades, a otros proveedores, a las organizaciones de consumidores presentes en la localidad y a los consumidores, el conocimiento que haya tenido acerca de la nocividad o peligrosidad de los productos puestos en el mercado, tan pronto tenga noticia de dicha circunstancia.

Artículo 29. *Cumplimiento de la publicidad.* El proveedor está obligado a entregar el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas en la información desplegada por cualquier medio y de cualquier forma.

TITULO IV

PROTECCION CONTRACTUAL

CAPITULO 1

De la venta a plazos

Artículo 30. *Definición y condiciones.* Para los efectos de esta ley, se entiende por ventas a plazos, toda transacción comercial en la que se incorpore por parte del proveedor, el otorgamiento de un crédito al consumidor. En estas

operaciones que constaran por escrito, deben observarse además, las siguientes reglas:

a) Debe informarse al consumidor el precio del bien o servicio el cual se tomará como base para la transacción. En el evento de existir descuentos por pago de contado, deberá informarse previamente al consumidor, el monto del referido descuento;

b) Descontada la cuota inicial, si la hubiere, debe señalarse en forma expresa la tasa de interés que se aplique sobre el saldo restante, así como el interés moratorio en caso de incumplimiento;

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

d) Los intereses de mora sólo se aplicarán sobre las cuotas atrasadas;

e) Se debe informar sobre el número de cuotas debidas y la periodicidad de su pago;

f) Si el pago del crédito se efectúa parcial o totalmente de manera anticipada, el consumidor tendrá derecho a una reducción proporcional de los intereses y demás costos que se le hayan imputado al crédito;

g) En todo pago parcial anticipado el consumidor podrá elegir que éste se aplique para reducir el número de cuotas insolutas o la cuantía de las mismas;

h) Serán ineficaces las cláusulas que establezcan la pérdida total de los pagos efectuados en favor del proveedor, cuando en razón del incumplimiento se pretenda la resolución del contrato y la recuperación del bien;

i) El proveedor debe expedir al consumidor copia fiel de los documentos alusivos a la contratación, en los cuales deberán constar los títulos valores girados en garantía de las obligaciones contraídas.

Artículo 31. *Estudio de crédito.* El proveedor no puede exigir el pago de la cuota inicial o parte de ella, en las ventas financiadas, hasta tanto no le haya sido aprobado el crédito al consumidor. No obstante, el consumidor no quedará exonerado del pago de los gastos que implique el estudio del crédito, el cual podrá ser exigido de manera anticipada por el proveedor.

Artículo 32. *Retractación.* En todos los contratos de compraventa de bienes y de servicios mediante plazos y sistemas de financiación a cargo del proveedor, excepción hecha de los relativos a alimentos, atención hospitalaria o educativa, se entenderá pactado, de manera irrenunciable el derecho de retractación por cualquiera de las partes, el cual podrá hacerse efectiva mediante simple comunicación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su celebración. En caso de que se haga uso de este derecho, se resolverá el contrato y las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración.

La retractación por parte del consumidor no supone la devolución del valor pagado por el estudio del crédito. La retractación del proveedor sí implica la devolución inmediata de todos los valores pagados por el consumidor.

CAPITULO 2

De las promociones y ofertas

Artículo 33. *Definición.* Se entiende por promoción el ofrecimiento de bienes o servicios con el incentivo de proporcionar otro bien o servicio igual o diverso en forma gratuita o a un precio reducido.

Se entiende también por promoción el ofrecimiento de bienes con un contenido adicional a la presentación usual del producto en forma gratuita o a precio reducido o con figuras o leyendas impresas o incluidas, distintas a las que obligatoriamente deben usarse.

Por oferta, descuento, remate o cualquier otra denominación similar, se entiende el ofrecimiento al público de productos o servicios de la misma calidad a precios rebajados o inferiores a los normales del establecimiento.

Artículo 34. *Condiciones y requisitos.* Todo proveedor que realice promociones u ofertas, deberá observar las siguientes reglas:

a) Los anuncios de la promoción u oferta indicarán las condiciones de la misma, así como el plazo de duración o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos;

b) Quien realice la promoción u oferta está obligado a cumplir con lo ofrecido para lo cual el consumidor en caso de incumplimiento podrá optar por exigir el cumplimiento, aceptar otro bien o servicio equivalente o rescindir el contrato.

En caso de incumplimiento de las condiciones de la oferta, la autoridad administrativa, previa comprobación de los hechos podrá ordenar su cumplimiento, el cambio del bien por otro equivalente o la devolución del dinero pagado a elección del reclamante.

CAPITULO 3

Contratos de adhesión

Artículo 35. *Definición.* Para los efectos de esta ley se entiende por contrato de adhesión, todo documento elaborado unilateralmente por el proveedor, para fijar en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

Todo contrato de adhesión celebrado en el territorio nacional, para su validez deberá estar escrito en idioma oficial y sus caracteres deberán ser legibles a simple vista.

Artículo 36. *Cláusulas inexistentes.* Se tendrán por no escritas en los contratos de adhesión las cláusulas que:

a) Estén escritas en idioma diferente al oficial y cuyos caracteres no sean legibles a simple vista;

b) Permitan al proveedor modificar unilateralmente su contenido o substraerse de sus obligaciones;

c) Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad civil del proveedor;

d) Dispongan términos de prescripción inferiores a los legales;

e) Obliguen al consumidor a renunciar a la protección de esta ley;

f) Imposibiliten, limiten, exoneren o anulen la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza, cuando éste es imputable al proceso del mismo, de los productos o servicios, o por inadecuada o insuficiente información sobre los peligros o condiciones de utilización de los bienes o servicios;

g) Impongan al consumidor cargas probatorias diferentes a las que le corresponden de acuerdo con las normas generales de derecho;

h) Autoricen la terminación unilateral del contrato por parte del proveedor, sin reconocerle el mismo derecho al consumidor;

i) Establezcan que el proveedor se quede con lo pagado si éste resuelve el contrato cuyo objeto no se ha realizado o permitan pagar el valor nominal sin corrección monetaria;

j) Autoricen al proveedor a modificar unilateralmente el precio y/o las condiciones inicialmente pactadas sin que se le conceda al consumidor el derecho a resolver el contrato cuando tales modificaciones lo afecten;

k) Prevean la posibilidad de cesión del contrato por parte del proveedor, sin el consentimiento del consumidor;

l) Generen un desequilibrio sustancial entre los derechos y obligaciones de las partes.

Artículo 37. *Registro de los contratos de adhesión.* La Superintendencia de Industria y Comercio podrá someter a registro los contratos de adhesión, atendiendo a la naturaleza y tipo de bienes y servicios que se ofrezcan bajo esta modalidad, cuando en el texto de los mismos se encuentren cláusulas violatorias de los artículos 35 y 36 de la presente ley.

CAPITULO 4

De las ventas a domicilio

Artículo 38. *Definición.* Entiéndase por venta a domicilio la realizada en el lugar donde se localice en forma permanente o transitoria el consumidor, o en su lugar de trabajo.

Se considera igualmente venta a domicilio la que se proponga o efectúe por intermedio del servicio postal, de telecomunicaciones, electrónico o alguno similar, en que las partes no negocien personalmente las condiciones de venta.

En estos eventos el proveedor debe informar previamente al consumidor sobre el precio, la forma de pago, la fecha aproximada de entrega, los costos inherentes a ésta y la marca del bien o servicio.

Artículo 39. *Suministro de bienes no requeridos.* En el evento de recibir por correo u otro medio un bien que no ha sido requerido previamente, el receptor no está obligado a adquirirlo y podrá devolverlo al remitente libre de gastos por este concepto.

Artículo 40. *Deberes especiales del proveedor.* Los proveedores que realicen ventas a domicilio por medios en los cuales sea imposible documentar la transacción, tales como telé-

fono, servicios de correo o mensajería u otros en que no exista trato directo con el comprador, deben:

a) Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio efectivamente se hace en el domicilio del consumidor y que éste se encuentra plenamente identificado;

b) Permitir al consumidor hacer reclamaciones y devoluciones por medios similares a los utilizados para la venta;

c) Cubrir los costos de transporte y envío de mercancía en caso de haber devoluciones o reparaciones amparadas por la garantía, salvo pacto expreso en contrario;

d) Informar previamente al consumidor sobre el precio, la fecha aproximada de entrega, los costos, en su caso y la marca del bien o servicio;

e) Informar al consumidor sobre la forma de pago.

Artículo 41. *Facultad de retractación.* En los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante el sistema de ventas a domicilio se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la celebración del contrato.

CAPITULO 5

De la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien por el consumidor

Artículo 42. *Reglas.* Todo contrato de prestación de servicios que suponga o exija la entrega de un bien está sometido a las siguientes reglas:

a) Tendrá implícita la obligación a cargo de quien presta el servicio de emplear materiales o productos nuevos, salvo pacto escrito en contrario;

b) La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de su recepción, el nombre del propietario o de quien hace entrega, la identificación del bien, su estado al ser recibido, descripción de la reparación a realizarse, materiales y equipos que serán reemplazados, costo de la mano de obra y de las refacciones, la fecha de devolución, las sumas que se abonan como parte del precio, y el término de la garantía que otorga;

c) La persona natural o jurídica que presta el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien en calidad de depósito, así como la de sus anexos o complementarios si los tuviere, sin que pueda exonerarse de responsabilidad. El tiempo que dure la custodia debe consignarse por escrito;

d) En caso que el usuario suministre los elementos materiales necesarios para la prestación del servicio, la calidad de los mismos está excluida de la garantía que se otorgue;

e) Al vencimiento del plazo indicado en el recibo se devolverá el bien al usuario, háyase o no cumplido con la prestación del servicio contratado. Si el servicio no se ha prestado, el consumidor tendrá derecho a la devolución de las sumas abonadas como parte del precio.

TITULO V
DE LAS GARANTIAS
CAPITULO UNICO

Artículo 43. *Leyenda "garantizado" y "garantía"*. Las leyendas "garantizado" o "garantía" o cualquier otra equivalente, deberán indicar su alcance, el término y la forma en la cual el consumidor puede hacerlas efectivas.

Artículo 44. *De la garantía mínima*. En todos los contratos que impliquen la transferencia de un bien o la prestación de un servicio se entiende pactada la obligación a cargo del proveedor de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad que se señalen en la norma técnica colombiana oficial obligatoria a que se encuentren sometidos, o en su defecto a las condiciones que se señalen por parte de la autoridad competente. A falta de lo anterior, la garantía mínima corresponderá a las condiciones señaladas en el registro de calidad, las cuales no podrán ser inferiores a las contempladas en la norma técnica colombiana o a las habituales del mercado en ausencia de norma técnica.

La garantía mínima se debe establecer sobre la integralidad del bien o servicio ofrecido.

Siempre que se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte y seguro para su reparación y devolución al consumidor, todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor. En caso de repetirse la falla, por la cual se hizo la reclamación, el consumidor podrá solicitar el cambio del bien o el reintegro de la suma pagada, junto con su corrección monetaria.

En el evento de existir diferencias en los términos y alcances de la garantía ofrecida por el proveedor para bienes y servicios importados, con respecto al país de origen, será obligatoria la de mayor favorabilidad para el consumidor.

Parágrafo. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá determinar el término y las condiciones de la garantía mínima de los diferentes bienes y servicios a que hace referencia el presente artículo cuando las necesidades públicas así lo aconsejen.

Artículo 45. *Contenido mínimo de la garantía*. La garantía mínima de que trata el artículo anterior podrá constar por escrito y contener como mínimo:

- a) identificación del proveedor;
- b) la identificación del bien o servicio con las especificaciones técnicas para su funcionamiento;
- c) las condiciones de validez de la garantía y su vigencia;
- d) las condiciones de reparación del bien con especificación del lugar donde se hará efectiva;
- e) Las condiciones en que se prestará el servicio técnico de alistamiento y de posventa. En el evento de ser necesarios soportes técnicos posventa para garantizar el manejo del bien, en la garantía debe aparecer la descripción del mismo

y lugar de prestación del servicio con las siguientes especificaciones: condiciones de entrenamiento para el manejo del bien, duración del mismo, y alcances del entrenamiento.

La garantía debe estar escrita en idioma oficial, con letra legible, de fácil lectura aun cuando se trate de productos de procedencia extranjera, y sus términos no podrán ser modificados unilateralmente con posterioridad a la entrega del bien o servicio al consumidor.

Artículo 46. *Garantías adicionales*. Los proveedores pueden otorgar garantías adicionales a la mínima sobre las condiciones de calidad e idoneidad de los bienes que vendan o los servicios que presten. El término será fijado libremente por el mismo y podrá ser registrada ante la autoridad competente.

Los términos de garantía adicionales son de obligatorio cumplimiento para el proveedor. Cuando existan diferencias entre los términos registrados y los ofrecidos por el proveedor al consumidor en el momento de la venta del bien o servicio, prevalecerán los que ofrezcan mayor ventaja para el consumidor.

La garantía adicional deberá contener como mínimo la información de que trata el artículo anterior.

Parágrafo. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá establecer los bienes y servicios para los cuales deberá expedirse por escrito la garantía de que trata el presente artículo.

Artículo 47. *Certificación de reparación*. Cuando el producto hubiese sido reparado bajo los términos de una garantía, el garante está obligado a entregar al consumidor una constancia por escrito, en la cual se indique la naturaleza de la reparación, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha de recibo del producto y la fecha de devolución del producto al titular de la garantía.

Artículo 48. *Interrupción y obligaciones en el ejercicio de la garantía*. El lapso durante el cual el consumidor está privado del uso del bien en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación, imputable a los responsables de efectuarla, interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiéndose computarse dicho tiempo como prolongación del plazo.

Cuando la contratación del bien o servicio se hubiere hecho por el sistema de ventas a plazos, el proveedor deberá conceder la suspensión temporal de las obligaciones a cargo del consumidor, mientras se hace efectiva la garantía, si este así lo solicita.

Artículo 49. *Efectividad de la garantía*. La Autoridad Administrativa competente podrá ordenar al respectivo proveedor cumplir con los términos y cobertura de la garantía. En caso que la reparación efectuada no sea satisfactoria y el bien o servicio no quede en condiciones adecuadas para el uso para el cual esté destinado, podrá ordenar el cambio del bien o servicio en cuyo caso empezará de nuevo a correr el término de la garantía inicialmente fijado, quedando facultado el consumidor para solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

En caso de repetirse la falla por la cual se exigió la garantía, el consumidor podrá solicitar el cambio del bien por otro de la misma especie o la devolución de los dineros pagados así como la corrección monetaria.

TITULO VI
DEL SISTEMA NACIONAL
DE NORMALIZACION, CERTIFICACION
Y METROLOGIA
CAPITULO 1

**Del sistema nacional de normalización,
certificación y metrología**

Artículo 50. *Continuidad del sistema*. Con el fin de garantizar la confiabilidad de los procesos de determinación de la calidad de los bienes y servicios, así como de su medición, su rotulado y su contenido neto, continuará operando el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

Artículo 51. *Reglamento técnico*. Las entidades que tengan a su cargo la expedición de reglamentos técnicos se sujetarán a lo establecido al respecto por el Gobierno Nacional.

Artículo 52. *Acreditación de entidades integradas al sistema*. La Superintendencia de Industria y Comercio es el organismo del Estado reconocido como ente nacional de acreditación. Los organismos acreditados conformarán la red nacional de entidades acreditadas.

Artículo 53. *Consejo Nacional de Acreditación*. Crease el Consejo Nacional de Acreditación integrado por los representantes legales de las siguientes entidades:

- a) Superintendencia de Industria y Comercio;
- b) Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos;
- c) Instituto Colombiano Agropecuario.

Serán funciones del Consejo Nacional de acreditación:

1. Trazar las políticas y criterios sobre la acreditación.
2. Admitir nuevas entidades al Consejo Nacional de Acreditación, previo el cumplimiento de requisitos establecidos por el reglamento para tal fin.
3. Darse su propio reglamento.

Artículo 54. *Fijación de tarifas*. El Gobierno Nacional fijará las tarifas por concepto de los servicios de acreditación y metrología ofrecidos por entidades oficiales.

CAPITULO 2

De la metrología

Artículo 55. *Definiciones*. Para los efectos de esta ley se entiende por:

Metrología científica. Comprende el estudio de las mediciones realizadas para consolidar teorías sobre la naturaleza del universo o sugerir nuevas teorías, los métodos de medida o el perfeccionamiento de los mismos y la estructura de un sistema de unidades de medida.

Metrología industrial. Comprende las mediciones que se realizan en los procesos industriales, ensayos y pruebas técnicas y de sus problemas.

Metrología legal. Comprende las unidades de medida, los métodos e instrumentos de medición relacionados con los reglamentos técnicos que tienen por objeto brindar una garantía pública de la seguridad y de la exactitud de las mediciones.

Patrón nacional de medida. Patrón de medición oficial utilizado en el país para referenciar otros patrones.

Control metrológico. Es el conjunto de operaciones tendientes a establecer si método, un instrumento de medición o un producto preempacado cumple con las exigencias establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Aprobación de modelo. Procedimiento mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio reconoce que un instrumento de medición se ajusta a las exigencias legales y reglamentarias.

Artículo 56. *De la afiliación a la O.I.M.L.* Autorízase al Gobierno Nacional para ser miembro de la Organización Internacional de Metrología Legal, O.I.M.L.

Artículo 57. *Del objeto de la Metrología Legal.* Corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio garantizar la uniformidad y confiabilidad de las mediciones que se realicen en las transacciones comerciales y de servicios.

Podrán constituirse entes regionales o locales de metrología legal, los cuales estarán sujetos a las disposiciones que en materia de metrología legal reglamente la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 58. *De la verificación.* La Superintendencia de Industria y Comercio o los entes o las autoridades que ella reconozca, periódicamente comprobarán que los medios de medición utilizados por los proveedores satisfacen enteramente los reglamentos técnicos de la verificación.

Artículo 59. *Del Control metrológico y aprobación de modelo.* Quedan sujetos a estos controles los instrumentos de medición que:

- Sirven de base para una transacción comercial o para determinar el precio de un servicio;
- Sirven de base para la remuneración o estimación en cualquier forma de labores personales;
- Determinen cuantitativamente los componentes de un producto cuyo precio o calidad dependen de estos componentes;
- Sirven de base para un acto pericial;
- Se utilicen en actividades que puedan afectar la vida, la salud, la integridad corporal, la seguridad y el medio ambiente;
- Sirven o se utilicen para confirmar otras medidas de la naturaleza de las anteriores.

Parágrafo. Con el fin de garantizar el contenido neto de los productos adquiridos por los consumidores, en cada centro de abastecimiento que agrupe a más de veinte proveedores, deberá ser instalada por la administración, una balanza debidamente calibrada para uso público.

Artículo 60. *Del objeto de la Metrología Científica y de la Metrología Industrial.* Corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio y a las entidades acreditadas para este fin,

garantizar la uniformidad y confiabilidad de las mediciones que se realicen en el país.

Artículo 61. *Sistema legal de unidades de medida.* Adóptese el sistema internacional de unidades (SI), como el sistema legal de unidades de medidas y todas aquellas que apruebe la Conferencia General de Pesas y Medidas. Su enseñanza será obligatoria en todos los establecimientos educativos del país. El plazo máximo para su implantación en todo tipo de transacciones comerciales no podrá exceder de cinco años, contados a partir de la vigencia de la presente ley; para los demás sectores el término será hasta de diez años.

Artículo 62. *Reconocimiento y custodia de los patrones nacionales de medida.* La Superintendencia de Industria y Comercio oficializará los patrones nacionales de medida existentes bajo su responsabilidad, así como los que estén a cargo de otras entidades.

Artículo 63. *Declaración de conformidad.* Los proveedores de instrumentos de medición a quienes se les haya realizado la aprobación de modelo y cuyo laboratorio se encuentre acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio podrán expedir declaración de conformidad con el modelo aprobado.

TITULO VII SISTEMA DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES CAPITULO I

De las organizaciones de los consumidores

Artículo 64. *Definición.* Los ciudadanos pueden constituir organizaciones de consumidores de conformidad con las normas previstas en esta ley y demás disposiciones legales, a fin de garantizar la protección y la defensa de los consumidores, promover la información, la educación, el respeto de sus derechos, y su representación. Tales organizaciones serán democráticas y representativas en su conformación, estructura y funcionamiento.

Artículo 65. *Facultades y funciones de las organizaciones de consumidores.* Las organizaciones de consumidores estarán facultadas para adelantar las siguientes acciones, además de las previstas en sus estatutos que resulten compatibles en su naturaleza:

- Promover y proteger los derechos de los consumidores;
- Representar ante organismos públicos y privados a los consumidores y ejercer las correspondientes acciones y recursos en defensa de los mismos, de la organización como tal y de los intereses generales de los consumidores;
- Proponer a las autoridades y proveedores, medidas encaminadas a la protección del consumidor;
- Proporcionar asesoría a los consumidores;
- Ejercer todas las acciones civiles y penales y propiciar las actuaciones administrativas relativas a los hechos que involucren el interés colectivo de los consumidores;

f) Divulgar información objetiva acerca de los bienes y servicios existentes en el mercado;

g) Realizar programas o campañas de capacitación, orientación y educación al consumidor;

h) Intervenir en los procesos administrativos tendientes a hacer cesar la publicidad engañosa;

i) Organizar sus propios centros de arbitraje y conciliación, de conformidad con las normas vigentes en la materia;

j) Recibir y tramitar las quejas y reclamos que les presente cualquier ciudadano contra los proveedores;

k) Denunciar los hechos que consideren violatorios de los derechos de los consumidores;

l) Colaborar con las autoridades para que las investigaciones que se inicien se realicen de manera oportuna y eficaz;

m) Verificar que las autoridades administrativas ejerzan las funciones señaladas en la presente ley, para lo cual podrán solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que asuma la competencia cuando consideren que no existe imparcialidad, debidamente comprobada, sin perjuicio de las acciones a que hubiera lugar;

n) Verificar la observancia de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 59 de la presente ley;

ñ) Celebrar contratos con la nación, los departamentos, los distritos y los municipios en los términos de que da cuenta la Ley 60 de 1993, con el fin de impulsar la participación y el ejercicio de las actividades de información, educación, promoción y todas aquellas relativas a la protección de los consumidores;

o) Participar en los Consejos Nacional, Departamental, Distrital y Municipales de consumidores.

Artículo 66. *Requisitos y constitución.* Para la obtención de la personalidad de toda organización de consumidores, en el documento público o privado de constitución, deberá expresarse, cuando menos, lo siguiente:

- El nombre, identificación, domicilio de las personas que intervengan como integrantes;
- La clase de persona jurídica;
- El objeto;
- La forma de administración con indicación de las atribuciones y facultades de quien tenga a su cargo la administración y representación legal;
- Nombre e identificación de los representantes legales.

Parágrafo. Las organizaciones sociales legalmente reconocidas que asuman en su objeto la promoción, protección y defensa de los derechos de los consumidores de sus afiliados sólo cumplirán con el registro de que trata el artículo 69.

Artículo 67. *Prohibiciones.* En ningún caso las organizaciones de consumidores podrán:

- Incluir como asociados a personas jurídicas que persigan fines de lucro;
- Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones empresariales;
- Realizar publicidad comercial sobre bienes o servicios;

d) Asumir actividades incompatibles con la defensa del consumidor.

Artículo 68. *Multas, suspensión o cancelación de status jurídico.* Los Alcaldes impondrán multas a favor del Tesoro Público, de una fracción de salario mínimo legal mensual, hasta trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su imposición, ordenarán la suspensión o la cancelación de reconocimiento otorgado a una organización de consumidores, según la naturaleza y gravedad de la infracción, por violación de las disposiciones imperativas previstas en esta ley y de las disposiciones que se dicten sobre las organizaciones de consumidores.

Las apelaciones contra las decisiones proferidas por los Alcaldes que impongan una de las sanciones de que trata el inciso anterior se surtirán ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 69. *Registro Nacional de Organizaciones de Consumidores.* Con el fin de desarrollar las funciones de educación, control y promoción de los derechos de los consumidores, la Superintendencia de Industria y Comercio, organizará un registro de todas las organizaciones de consumidores.

El registro a que se refiere el presente artículo, contendrá por lo menos, la siguiente información: la identificación del acto administrativo de reconocimiento, su domicilio, la conformación de sus órganos directivos y su cobertura.

Artículo 70. *Derecho de participación.* El Gobierno Nacional, garantizará la participación de las organizaciones de consumidores legalmente reconocidas en el estudio de las disposiciones que les concierne, y reglamentará su intervención en los Consejos establecidos en esta ley. Para gozar de este derecho las organizaciones de consumidores deben ser representativas, estar inscritas en el registro de que trata en el artículo anterior y observar procedimientos democráticos internos.

CAPITULO 2

De los consejos de protección del consumidor

Artículo 71. *Consejo Nacional de Protección al Consumidor.* El Consejo Nacional de Protección al Consumidor está integrado por:

- El Ministro de Desarrollo Económico, o su delegado, quien lo presidirá;
- El Ministro del Interior o su delegado;
- El Defensor del Pueblo o su delegado;
- Tres representantes de las organizaciones de consumidores más representativas;
- Dos representantes de las agremiaciones de los proveedores;
- El Superintendente de Industria y Comercio o su delegado.

La Secretaría Técnica Permanente de Consejo Nacional de Protección al Consumidor será ejercida por la Dirección Técnica de Comercio y Mercados del Ministerio de Desarrollo Económico.

En el caso de los Ministros, la delegación sólo podrá recaer en cabeza del respectivo Vice-ministro.

Artículo 72. *Funciones del Consejo Nacional de Protección de los Consumidores.* Serán funciones del Consejo Nacional de Protección al Consumidor, las siguientes:

- Asesorar al Gobierno Nacional en el diseño de las políticas relacionadas con la protección al consumidor;
- Recomendar al Gobierno Nacional y a la Superintendencia de Industria y Comercio las medidas y reformas que estime conveniente e indispensables en materia de protección al consumidor;
- Darse su propio reglamento.

Artículo 73. *Consejos departamentales para la protección del consumidor.* Créanse los Consejos Departamentales para la protección del consumidor como organismos asesores del Gobierno Departamental, los cuales estarán integrados por los siguientes miembros:

- El Gobernador o su delegado quien lo presidirá;
- El Secretario de Gobierno Departamental;
- El Defensor del Pueblo en el nivel departamental;
- Dos voceros de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas del respectivo departamento.

Artículo 74. *Funciones de los consejos departamentales para la protección del consumidor.* Los Consejos Departamentales para la protección al consumidor cumplirán las siguientes funciones:

- Asesorar al Gobierno Departamental en el diseño de políticas para la protección del consumidor y para el desarrollo de sus organizaciones;
- Recomendar al Gobierno Departamental las medidas y reformas que estimen convenientes e indispensables en materia de protección al consumidor;
- Darse su propio reglamento.

Artículo 75. *Consejos distritales o municipales de protección del consumidor.* Los Consejos Distritales o Municipales para la protección del Consumidor estarán conformados por:

- El Alcalde o su delegado quien lo presidirá;
- El Personero;
- Dos voceros de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas del respectivo distrito o municipio.

Artículo 76. *Funciones de los Consejos distritales o municipales de protección del consumidor.* Los Consejos Distritales o Municipales cumplirán las siguientes funciones:

- Recomendar al Gobierno Municipal o Distrital políticas para la protección del consumidor y para el desarrollo de sus organizaciones;
- Colaborar con la autoridad nacional para el ejercicio coordinado de las funciones relacionadas con la protección del consumidor;

b) Recomendar al gobierno distrital o municipal planes y programas que estimen convenientes en materia de protección al consumidor;

d) Darse su propio reglamento.

CAPITULO 3

De la solución directa de los reclamos

Artículo 77. *Mecanismos de solución de reclamos.* Sin perjuicio de las acciones señaladas en esta ley, los consumidores podrán hacer uso de los mecanismos que a continuación se señalan para la solución de los conflictos que menoscaben sus derechos o que omitan las obligaciones señaladas a los proveedores por la presente ley.

Artículo 78. *De la conciliación directa.* Mediante este mecanismo, los consumidores podrán resolver directamente sus discrepancias con los proveedores, para lo cual podrá suscribirse, a solicitud de una de las partes, un documento que dé fe del acuerdo a que llegaron, el cual tendrá carácter de obligatorio.

Artículo 79. *De la conciliación con mediación.* Por este procedimiento, la organización de Consumidores, o los Centros de Conciliación debidamente autorizados, de la jurisdicción donde se presentó el reclamo, podrá citar al proveedor del bien o servicio para conciliar las diferencias. La no concurrencia del proveedor o del consumidor a la citación, implicará la no existencia del ánimo conciliatorio. Si las partes no llegaren a un acuerdo o una de ellas no compareciese, se suscribirá un acta en tal sentido, la cual será remitida a la autoridad local competente.

Artículo 80. *Del arbitramento.* Previo acuerdo entre el consumidor y el proveedor del bien o servicio objeto de reclamación, y mediante solicitud realizada para tal fin, el centro de arbitramento debidamente autorizado, podrá dirimir el conflicto.

Para tal efecto, se citará a las partes a una audiencia en la cual el consumidor podrá estar representado por la organización de consumidores de su localidad o por un abogado titulado, el cual presentará las pruebas que soporten sus pretensiones. El proveedor, quien también podrá hacerse representar por un apoderado, allegará las pruebas conducentes para el análisis de los hechos. Concluida la intervención de las partes se producirá un fallo en derecho, que tendrá efectos de cosa juzgada.

No obstante lo anterior, las partes podrán solicitar un fallo en conciencia, el cual también tendrá efectos de cosa juzgada.

Artículo 81. *Excepciones.* No podrá plantearse la solución de conflictos por los procedimientos señalados en los artículos anteriores, cuando se trate de controversias que hayan puesto en peligro la salud, la seguridad, el adecuado aprovisionamiento de bienes y servicios o cuando se atente contra el medio ambiente.

CAPITULO 4

De las acciones colectivas

Artículo 82. *Acciones populares.* Conforme a lo establecido en el artículo 88 de la Constitución Nacional y de acuerdo con su ley reglamentaria, tanto los consumidores como las organiza-

ciones que los representan estarán legitimados para interponer acción popular en los casos de violación a sus derechos colectivos por parte de los proveedores.

Artículo 83. *Acción de grupo.* Conforme lo establecido en el artículo 88 y su ley reglamentaria, tanto los consumidores como sus organizaciones estarán legitimados para interponer acción de grupo cuando las conductas o las omisiones de los proveedores, les hayan causado perjuicios.

Artículo 84. *Acción de cumplimiento.* En los casos de omisión de las leyes y actos administrativos que garanticen sus derechos, los consumidores podrán demandar ante las autoridades competentes su cumplimiento mediante la acción respectiva que reglamente el artículo 87 de la Constitución Política.

CAPITULO 5

Organismo Público de Defensa del Consumidor

Artículo 85. *De la autoridad administrativa competente.* La autoridad administrativa competente para todas las actuaciones administrativas a que se refiere la presente ley, es la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual ejercerá, además de las funciones que por disposición legal le corresponde, las siguientes:

- a) Diseñar programas dirigidos a la educación de los consumidores, procurando elevar la cultura para el consumo en el país;
- b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones previstas en la presente ley e imponer las sanciones correspondientes;
- c) Organizar y divulgar ampliamente el registro de calidad e idoneidad de que trata el artículo 11 de esta ley;
- d) Determinar los sistemas de presentación de la información sobre precios al público señalados en el artículo 13 de la presente ley;
- e) Expedir reglamentos técnicos con carácter urgente de conformidad con los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional;
- f) Establecer los productos de primera necesidad que deben fijarse en lista;
- g) Fijar el término de la garantía de que trata el artículo 44 de la presente ley, los casos en los cuales el proveedor debe mantener un inventario representativo del material de reposición de los bienes que ofrezca y las condiciones para garantizar el servicio de alistamiento y de posventa;
- h) Establecer los bienes y servicios para los cuales deberá expedirse por escrito la garantía adicional de que trata el artículo 46 de la presente ley;
- i) Someter a registro previo los contratos de adhesión de acuerdo con el artículo 37 de la presente ley;
- j) Ordenar el cese y la difusión correctiva a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando los anuncios de un mensaje publicitario contengan información engañosa;
- k) Practicar visitas de inspección y verificación con el fin de establecer el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y su reglamento;

l) Asumir, cuando las necesidades públicas así lo aconsejen, el conocimiento exclusivo de las investigaciones a los proveedores u organizaciones de consumidores por violación de las normas contenidas en la presente ley, sus reglamentos y demás disposiciones complementarias, e imponer las sanciones correspondientes;

m) En aplicación del principio de igualdad de los ciudadanos ante la ley, investigar, sancionar y tomar las medidas señaladas en la presente ley cuando los proveedores de bienes y servicios sujetos a otras regulaciones infrinjan con su conducta las normas de protección al consumidor aquí señaladas;

n) Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, la comercialización de bienes y/o servicios por un término de treinta (30) días prorrogables por treinta (30) días, mientras se surte la investigación administrativa, cuando se tengan indicios graves de que el producto y/o servicio atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores;

o) Ordenar la efectividad de la garantía de bienes y servicios y la devolución de las sumas pagadas en exceso;

p) Divulgar ampliamente la presente ley y las demás disposiciones que desarrollen los derechos de los consumidores, para lo cual podrá coordinar con otras autoridades la publicación de textos educativos;

q) Impartir instrucciones para el adecuado cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección del consumidor.

Artículo 86. *De la delegación de funciones.* La Superintendencia de Industria y Comercio podrá delegar en las autoridades locales las funciones de que tratan los literales b., k., y o. del artículo 85 de la presente ley. Dichas autoridades quedarán facultadas para aplicar las sanciones de que tratan los literales a) y c) del artículo 89 de esta ley, previa comprobación de los hechos.

No obstante la delegación que se efectúe, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá en cualquier tiempo asumir el conocimiento de las investigaciones e imponer las sanciones por violación de las normas contenidas en la presente ley y demás disposiciones sobre protección del consumidor.

Parágrafo. Para todos los efectos previstos en esta ley, se entiende por autoridad local, la oficina municipal o distrital de protección del consumidor, o en su defecto la alcaldía respectiva.

Artículo 87. *De las autoridades administrativas locales.* Para efectos del ejercicio de las funciones de protección de los derechos de los consumidores, las autoridades locales competentes podrán crear, suprimir, fusionar o reestructurar las dependencias del respectivo municipio o distrito como Oficinas Municipales, Distritales o locales en el caso de las alcaldías menores, de Protección del Consumidor.

Hasta tanto se creen estas oficinas, las funciones serán asumidas por los alcaldes.

En cumplimiento de las funciones delegadas por la Autoridad Administrativa Competente, la autoridad administrativa local tendrá como objetivos básicos:

a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones previstas en esta ley y sus reglamentos, para lo cual ejercerán las labores de inspección y vigilancia necesarias para el cumplimiento de sus funciones y en procura de la protección de los derechos del consumidor;

b) Investigar los hechos que lleguen a su conocimiento y los que conozcan de manera oficiosa que constituyan violación de los derechos del consumidor, e imponer las sanciones correspondientes;

c) Informar, orientar y asesorar sobre la aplicación de las normas que garanticen los derechos de los consumidores;

d) Promover y realizar programas de capacitación de los consumidores;

e) Inspeccionar las actividades que sobre protección de los derechos del consumidor se realicen y coordinar con las organizaciones de consumidores los mecanismos de protección de los derechos de éstos;

f) Reportar, cada seis meses, a la Superintendencia de Industria y Comercio, un informe sobre las actividades realizadas en cumplimiento de las funciones señaladas en esta ley.

Artículo 88. *De las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio con relación con las autoridades locales.* Las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de las autoridades encargadas de ejercer funciones de Protección del Consumidor, serán las siguientes:

a) Precisar el alcance e interpretación de las normas concernientes a la protección de los derechos de los consumidores. Para tal efecto expedirá conceptos, circulares e instrucciones, los cuales serán observados por las autoridades, con el propósito de garantizar su aplicación armónica;

b) Proporcionar apoyo técnico, organizar y coordinar programas orientados a la capacitación permanente de las autoridades que realizan labores para la defensa de los derechos de los consumidores;

c) Establecer, coordinar, dirigir y vigilar los programas nacionales de protección del consumidor que se adelanten en aplicación de la presente ley;

d) Velar por la realización de programas interinstitucionales de educación de los consumidores, en coordinación con las autoridades correspondientes;

e) Revisar de manera selectiva las decisiones de las autoridades locales con el fin de unificar los criterios de aplicación de la presente ley;

f) A solicitud de parte interesada, vigilar el trámite de las reclamaciones que estén conociendo las autoridades locales, cuando la cuantía supere los cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 89. *De las sanciones.* La violación de las disposiciones relativas a los derechos del consumidor, por parte de los proveedores, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones por parte de la autoridad administrativa competente, inclusive en forma concurrente:

a) Multa a favor del Tesoro Público, en cuantía que no exceda el valor de dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su imposición, según la naturaleza y gravedad de la infracción, a quienes infrinjan las disposiciones de la presente ley, de otras normas que la modifiquen, desarrolle o complemente, así como por la inobservancia a las órdenes impartidas por la autoridad competente. La multa deberá ser pagada una vez se encuentre ejecutoriado el acto administrativo que la impuso. En el evento de que su pago no se efectúe inmediatamente, procederá el cierre del establecimiento a razón de un día por cada diez salarios mínimos legales mensuales vigentes o fracción impuestos.

Para determinar el monto de la sanción, la autoridad administrativa competente deberá tomar como base el precio del bien o servicio, motivo de la reclamación, la condición económica del infractor y la gravedad de los hechos. En el evento de existir reincidencia, la autoridad administrativa podrá aumentar el monto de la sanción hasta en un cien por ciento (100%), o disponer el cierre del establecimiento por un término de uno (1) a treinta (30) días;

b) Suspensión de la producción, distribución u ofrecimiento al público del bien o el servicio de que se trate, incluyendo la recolección, el decomiso y la destrucción de los bienes nocivos para la vida, la seguridad, la economía y la salubridad de las personas. El proveedor podrá solicitar a la autoridad competente el levantamiento de esta medida, previa demostración de que ha introducido al proceso de producción, de distribución o al servicio, las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad que motivaron la actuación, o que ha corregido el rotulado de los productos, o que ha cesado la publicidad engañosa que realizaba respecto de los bienes o servicios;

c) Cuando los instrumentos para medir no reúnan los requisitos reglamentarios, serán inmovilizados y condecorados con un sello, previa orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio o por la autoridad en que se delegue y no podrán ser utilizados hasta tanto se ajusten a los requisitos establecidos, en caso contrario serán inmovilizados definitivamente.

Artículo 90. *Principios del Código Contencioso Administrativo.* En lo no previsto en esta ley, las actuaciones adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio y las autoridades locales se tramitarán de acuerdo con los principios y los procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá establecer un Formato Único Nacional para atender las reclamaciones de los consumidores ante la autoridad administrativa, el cual tendrá como mínimo la siguiente información:

a) Nombre, identidad y domicilio del consumidor;

b) Nombre, razón social y domicilio del proveedor;

c) Tipo de bien o servicio sobre el que versa la reclamación, fecha de adquisición y valor del mismo;

d) La relación de los hechos objeto de reclamación;

e) Fotocopia simple de la factura. En el caso de no haber sido expedida por el proveedor, y de acuerdo con las disposiciones tributarias vigentes, la autoridad administrativa deberá informar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para lo de su competencia.

El trámite de las reclamaciones, ante autoridad competente, a que hace referencia esta ley en sus diferentes etapas, no podrá exceder de cuarenta y cinco (45) días hábiles prorrogables hasta por treinta (30) días hábiles, cuando se necesiten pruebas técnicas especializadas. Estos términos comenzarán a contarse a partir del día hábil siguiente al de la presentación de la reclamación. En caso de que a juicio de la autoridad administrativa competente, proceda la acumulación, los términos se comenzarán a contar a partir de la fecha del auto que la ordena.

En el evento en que el consumidor reclamante no responda a los requerimientos de la autoridad administrativa, dentro de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de la notificación por correo certificado, ésta podrá considerar que aquél ha desistido de la queja y en consecuencia procederá a su archivo.

Los actos administrativos que se produzcan con motivo de la presente ley sólo serán susceptibles de recurso de reposición. No obstante, las multas impuestas por la autoridad local de que trata el artículo anterior, por un monto superior a los trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes y el cierre del establecimiento, serán susceptibles de recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 91. *De la Defensoría del Pueblo.* En desarrollo de los derechos de los consumidores, asignanse las siguientes funciones a la Defensoría del Pueblo, además de las señaladas en el artículo 9 de la Ley 24 de 1992:

a) Interponer directamente las acciones previstas en la Constitución Política y en la presente ley, para la defensa de los derechos del consumidor;

b) Orientar a los consumidores en los trámites preliminares de las quejas que impliquen amenaza o violación de sus derechos;

c) Remitir a las autoridades administrativas y judiciales competentes, las quejas y reclamaciones en los casos que ameriten investigación y sanción;

d) Aplicar los mecanismos legales previstos para la mediación, conciliación y arbitramento en los casos que proceda el ejercicio de estos instrumentos de solución de conflictos;

e) Desarrollar programas dirigidos a la protección, divulgación y capacitación en materia de derechos del consumidor.

Parágrafo. La competencia conferida en este artículo a la Defensoría del Pueblo nacional, se hará extensiva a las dependencias regionales y seccionales de la institución.

TITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 92. *Facultades extraordinarias.* Revístase al Presidente de la República de facultades extraordinarias por el término de seis meses para:

a) Reestructurar la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con las nuevas atribuciones conferidas por la presente ley;

b) Dictar disposiciones a las que deben estar sometidos los constructores de vivienda para garantizar la calidad de los cerramientos y accesorios, en los términos de la presente ley;

c) Dictar las normas a que deben someterse las organizaciones de consumidores, en su estructura orgánica, reconocimiento, funcionamiento y control.

Artículo 93. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Presentado a la consideración de la honorable Comisión Primera del Senado de la República por

Jaime Ortiz Hurtado,

Jorge Ramón Elías Náder,

Senadores.

PONENCIA PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY 65 DE 1996 SENADO

por la cual se crea la Empresa Colombiana de Gas, ECOGAS, y se dictan otras disposiciones

Por honrosa designación que nos hizo la Comisión Quinta del Senado de la República, nos permitimos presentar el informe para primer debate del Proyecto número 65 de 1996, Senado, por el cual se crea la Empresa Colombiana de Gas "Ecogas".

EXPOSICION DE MOTIVOS

Aspectos generales

La apertura energética que se ha iniciado gradualmente en América Latina en estos últimos años, ofrece un mercado consumidor potencial superior a los trescientos sesenta millones de habitantes. En el momento se adelanta la construcción del gasoducto que va desde las áreas de producción del Perú hasta el offshore de Tierra de Fuego, pasando por los centros consumidores del centro y norte de Chile, Portoalegre, Sao Paulo y otros.

Así mismo, pronto se iniciará la construcción del gasoducto que unirá a Mendoza, Argentina, con Santiago de Chile, el cual tendrá una longitud de cuatrocientos veinte (420) kilómetros y una inversión superior a los trescientos veinte millones de dólares (US\$ 320.000.000.).

Dentro de este esquema de apertura gasífera, aparece el super gasoducto que a través de un sistema de complementariedad entre Bolivia y Argentina, abastecerá los principales centros consumidores del Brasil, teniendo como punto final; la ciudad de Sao Paulo. Este proyecto se encuentra en sus últimos análisis de factibilidad y búsqueda de recursos suficientes para iniciar y garantizar su total construcción.

Si unimos la visión compartida entre Argentina y Bolivia a la que podría tener Colombia gracias a los recientes hallazgos gasíferos, no es difícil pronosticar para el futuro una gran red de anillos de gasoductos que unirán las cuencas de producción con las áreas de consumo, especialmente, con las del Brasil. En este escenario Colombia será protagonista, si tenemos en cuenta que este es uno de sus mercados potenciales y que la demanda se duplicará antes del año 2010.

Con todo lo antes anotado, consideramos que el panorama gasífero resulta promisorio. En consecuencia, nuestro país debe acelerar el desarrollo de los campos gasíferos ya encontrados y emprender un programa en lo referente a transporte, establecer políticas y precios armónicos a largo plazo entre los distintos actores de la industria y propender por la creación de una empresa que desarrolle, administre y promueva este subsector de la energía.

El gas en Colombia

Afortunadamente, en nuestro país se están desarrollando nuevas reservas de gas, especialmente en el piedemonte llanero, en la costa atlántica y en Santander. Para alcanzar estos logros fue necesario aunar los esfuerzos de todos los agentes involucrados en estos proyectos que demandaron una inversión cercana a los dos mil quinientos millones de dólares (US\$ 2.500.000.000.), y la utilización de tecnología avanzada, debido al riesgo de la profundidad de los pozos que en algunos casos alcanzan los 18.000 pies. Gracias a estos programas de exploración y perforación, el potencial de producción de gas en Colombia continuará creciendo y es por ello que, debemos establecer parámetros de ejecución y control que nos permitan hacer uso racional de este recurso.

El campo "El Difícil", descubierto en 1943, fue para el país la primera área clasificada como productora y a la vez se puede decir que con él se inició la era del gas en Colombia. Posteriormente y con una visión no muy clara de lo que representaría este sector energético se descubrió el campo "Jobo Tablón" en 1947, "Chuchupa" y "Ballena" en 1973, "Riobacha" en 1975, hasta llegar a los más recientes como "Cusiana" en 1988, "Guepajé" en 1992, "Opón" en 1994 y "Volcanera" en 1995. Esto sin tener en cuenta que aún existen otras estructuras en sus fases de exploración en el piedemonte llanero.

El Gobierno Nacional con el fin de extender el uso del gas, diseñó tres estrategias: Primera estrategia: aumentar la producción diaria de gas, que es actualmente de 435 millones de pies cúbicos distribuidos en la siguiente forma:

- Guajira 305 millones de pies cúbicos diarios.
- Santander 65 millones de pies cúbicos diarios.

- Llano - Apiay y Cusiana 30 millones de pies cúbicos diarios.

- Guepajé 20 millones de pies cúbicos diarios.

- Huila 15 millones de pies cúbicos diarios.

La meta es aumentar a 800 millones de pies cúbicos diarios.

Para alcanzar esta meta programada por el Gobierno Nacional se contrató con la Compañía Texas Oil Company la construcción de una nueva plataforma submarina en Chuchupa, (Guajira), que entrará en operación a finales de 1996 con una producción adicional de 220 millones de pies cúbicos diarios. Además, tomó la decisión política de desarrollar el campo de "Volcanera", localizado en el piedemonte llanero y el campo "Opón", localizado en cercanías del municipio de Cimitarra, Santander. Este yacimiento, comenzará a producir gas a finales de 1996 y su producción inicial será de 100 millones de pies cúbicos diarios.

Segunda estrategia: acelerar la construcción de la red troncal de gasoductos: Ballenas-Barrancabermeja, Mariquita-Cali, Sebastopol-Medellin, La Belleza-Santa Fe de Bogotá, Barrancabermeja-Bucaramanga, Norte Huila-Tolima, Sur del Huila, Cusiana, Apiay, Morichal, Yopal, Montañelo. La totalidad de estos proyectos entrarán en funcionamiento a principios de 1997.

Tercera estrategia: Asegurar la demanda para este gas, y para ello, aceleró el plan de Expansión Eléctrico hasta el año 2000, que comprende entre otros proyectos la construcción de Termo-Barranquilla, 750 megavatios; Paipa, 150 megavatios; Termo-Cesar, 300 megavatios; Isagen - Termocentro, 150 megavatios; Termo-Valle, 220 megavatios; Termo-Cali, 220 megavatios; Termo-Barranca, 150 megavatios; Termo-Electrificadora de Santander, 100 megavatios; Termo-Amoco, 200 megavatios; Termo-Dorado, 50 megavatios. Estas plantas eléctricas con excepción de Termo-Cesar y Termo-Paipa consumirán gas natural.

El Gobierno Nacional con el fin de extender el uso del gas también diseñó el plan de masificación de este combustible. Este programa tiene como objetivo principal llevar el gas a más de tres millones de familias colombianas localizadas en 180 municipios, en los próximos cuatro (4) años.

En la actualidad aproximadamente novecientas setenta mil (970.000) familias hacen uso del gas en sus casas, especialmente para la cocción de sus alimentos y calentamiento de agua. Este grupo de hogares se encuentra repartido en 76 municipios de todo el territorio nacional. Con este plan se pretende además de lo anotado, disminuir y acabar con la deforestación en el sector rural. Adicional a lo anterior, se espera incrementar el uso del gas tanto en el sector industrial como en el comercial. Así mismo, otro renglón que se quiere tocar es el uso del gas en los automotores; hoy en día, la gasolina es el combustible más utilizado en el transporte. Para Colombia, y gracias a los descubrimientos de los

campos de gas citados anteriormente, sería ilógico que entre el uso racional del gas no se incluyera el parque automotor, principalmente por razones económicas que son notorias. Entre otras, el aumento de la vida útil de los motores y menores gastos de mantenimiento.

Así, la creciente demanda de gas especialmente en los sectores en donde no se cuenta con este combustible y los recientes descubrimientos de campos gasíferos en Colombia nos permiten afirmar que *nos espera la era del gas en nuestra patria*. Con todo este panorama podemos decir que existen básicamente siete (7) factores principales que afectarán el futuro del gas:

1. Las políticas establecidas por el Gobierno Nacional.
2. Los precios.
3. Los márgenes de calidad del producto.
4. La infraestructura en transporte.
5. El óptimo manejo de los nuevos descubrimientos.
6. La seguridad en el manejo del gas, y,
7. Que los colombianos aceptemos que ha llegado el tiempo del gas.

Por todo lo anterior, la Comisión Quinta del Honorable Senado de la República, en el año de 1993 recomendó la creación de la Empresa Colombiana de Gas, "ECOGAS", como Empresa Industrial y Comercial del Estado, que promueva, transporte, desarrolle y comercialice este combustible energético.

Aspectos legales de la industria del gas

El artículo 367 de la Constitución Política determina que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En desarrollo de este mandato constitucional la Ley 142 de 1994 asigna competencias a los municipios, los departamentos y la nación en relación con los servicios públicos domiciliarios.

El artículo 14 de la Ley 142 de 1994 contiene una serie de definiciones destinadas a la interpretación y la aplicación de la ley y en el numeral 28 define *servicio público de gas combustible*, así: "es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible por tubería u otro medio desde un sitio de acopiado de grandes volúmenes o desde un gasoducto central, hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su medición y conexión. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal o por otros medios desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria".

Respecto a los municipios el artículo 5º establece: "es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos que ejercerán en los términos de la ley y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos".

Numeral 51. "Es competencia de los Municipios", asegurar que se presten a sus habitantes los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y telefonía pública, por empresas de servicios públicos de

carácter oficial, privado o mixto y directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente”.

Cabe destacar que la Ley 142 no incluye el gas combustible como servicio cuya prestación debe ser asegurada por el municipio, lo cual significa que dicha entidad territorial no tiene competencia en la distribución del gas, como sí la tiene con respecto a los demás servicios públicos domiciliarios. En este orden de ideas, la ley determina que la competencia en materia de distribución de gas se asigna a autoridades de un orden territorial distinto del municipal. El artículo 6º de la Ley 142 dice que la prestación directa de los servicios públicos por parte de los municipios únicamente puede darse cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen. En consecuencia, la regla general es la prestación de servicios por parte de empresas de servicios públicos y las excepciones están constituidas por la prestación directa a cargo del municipio ya que es la ley la que determina los servicios públicos que a éste le corresponde prestar como entidad fundamental de la división política administrativa del Estado colombiano.

El artículo 7º asigna a los departamentos funciones de apoyo y coordinación en relación con los servicios públicos por lo cual su competencia es restringida.

El artículo 8º fija la competencia de la Nación para la prestación de los servicios públicos y en el numeral 2º dispone: “en forma privativa planificar, asignar y gestionar el uso de gas combustible cuanto sea económica y técnicamente posible a través de empresas oficiales, mixtas o privadas”.

La expresión “en forma privativa” implica que con exclusión de cualesquiera de otras entidades territoriales, es decir, que los departamentos, los distritos, los municipios y los territorios indígenas a la luz del artículo 286 de la Constitución Política le compete a la Nación de manera exclusiva y excluyente la planificación, la asignación y la gestión del uso del gas combustible. Significa esto que la ley reserva a la Nación el ejercicio de estas tres actividades, las cuales de ninguna manera pueden ser ejecutadas por los municipios y los departamentos y además, porque la ley no les otorgó competencia alguna en estas materias al haber determinado que ella estaría a cargo privativamente de la Nación y excluyó de manera radical la intervención de cualquier otro ente territorial o administrativo.

El artículo 3º numeral 2º del Decreto 2119 de 1992 señala que el Ministerio de Minas y Energía ejercerá la función de formular y adoptar los planes de desarrollo del sector minero-energético del país en concordancia con el Plan General de Desarrollo y con la política macroeconómica del gobierno. Por lo tanto se trata aquí de una función de planeación sectorial que debe armonizar con el Plan General de Desarrollo.

El mismo decreto en su artículo 8º dispone que el Ministerio de Minas y Energía puede delegar las funciones que le son propias, con excepción de las de regulación y planeación, en sus entidades des-

centralizadas y en otras autoridades. En el artículo 13 se asigna a la Unidad de Planeación Minero-Energética las funciones de establecer los requerimientos minero-energéticos de la población con base en proyecciones de demanda, establecer la manera de satisfacer dichos requerimientos y elaborar el Plan Energético Nacional. Estas funciones también se hallan consagradas en el artículo 13 del Decreto 10 de 1995 por el cual se reestructuró el Ministerio de Minas y Energía.

En ejercicio de las facultades otorgadas en el artículo 105 de la Ley 142 de 1994 el Gobierno Nacional dictó el Decreto 27 de 1995, por el cual se reestructura el Ministerio de Minas y Energía. En el artículo 2º numeral primero del mismo decreto se establece que a tal entidad le corresponde en forma privativa planificar, asignar, en cuanto sea necesario y gestionar el uso del gas combustible en cuanto sea económica y técnicamente posible a través de empresas oficiales, privadas y mixtas.

El artículo 2º numeral dos dice que es función del Ministerio elaborar máximo cada cinco (5) años un plan de expansión de la cobertura del servicio público de gas, en el cual se determinen las inversiones públicas que deben realizarse y las privadas que deben estimularse. Este plan debe incluir la expansión del sistema de transporte por medio de gasoductos.

El artículo 8.2 de la Ley 142 consagra la competencia privativa de la Nación en materia de planificación, asignación y gestión del uso de gas combustible. Por su parte el artículo 8.3 señala como competencia de la Nación la de asegurar que se realicen en el país por medio de empresas oficiales, mixtas o privadas, entre otras, las actividades de comercialización, construcción y operación de gasoductos, según concepto previo del Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES.

En el artículo 8.2 se asigna exclusivamente a la Nación la función de planificar el uso del gas, la de asignar dicho uso en cuanto sea necesario y la de gestionarlo en cuanto sea económica y técnicamente posible. El artículo 8.3 impone a la Nación la obligación también propia de ella, de asegurar que se lleven a cabo las actividades necesarias para el transporte del gas, comercialización, construcción y operación de gasoductos, pero no directamente como ocurre con la planificación sino por medio de empresas oficiales, mixtas o privadas.

Consideramos necesario repetir que la distribución de gas no ha sido asignada por la Ley 142 de 1994, ni a los municipios ni a los departamentos.

La competencia en materia de actividades relacionadas al transporte de gas fue radicada en cabeza de la Nación, para que se asegure que ella sea realizada por medio de empresas oficiales, privadas o mixtas. En este sentido estas empresas tienen la libertad de realizar dichas actividades si a la Nación le corresponde tomar las medidas necesarias para que así lo haga.

El artículo 28, inciso 3º de la Ley 142 dice que: El transporte, la distribución o suministro domiciliario de gas que la nación pueda optar por hacer directamente, son actividades ordenadas a la prestación del servicio público domiciliario reguladas por la Ley 142 que pueden ser realizadas por la nación a través de empresas oficiales, mixtas o privadas, entre las cuales podría estar comprendida Ecopetrol, si fuere el caso. Pero las actividades de transporte, comercialización y distribución de los hidrocarburos de propiedad nacional que Ecopetrol adelanta en su condición de administrador de los mismos, por mandato del Decreto 2310 de 1974 y demás normas aplicables, no están ordenadas, dirigidas o encaminadas a la prestación del servicio público domiciliario de distribución de gas, ni la complementa, ni por consiguiente está sujeta al régimen jurídico especial que otras normas legales que aún no han sido derogadas consagran para ella.

De conformidad con lo establecido por el artículo 150 numeral 7º de la Constitución Política le corresponde al Congreso crear a través de una ley, las empresas industriales y comerciales del Estado. La creación de Ecopetrol fue autorizada por la Ley 165 de 1948 y tuvo lugar mediante la expedición del Decreto 0030 de 1951.

En lo atinente a la actividad de las empresas industriales y comerciales del Estado, el artículo 30 del Decreto Extraordinario 1050 de 1968 determina que éstas se ceñirán para el cumplimiento de sus funciones a la ley o la norma que las creó y a sus estatutos.

La Constitución Política determina que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber de éste asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Significa esto que el Estado como estructura política tiene una serie de finalidades que cumple a través de diferentes entidades territoriales que lo integran a las cuales la ley les fija sus respectivas competencias.

El artículo 377 de la Constitución Política establece en materia de servicios públicos que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, cobertura, calidad, financiación y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costo, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

Las Leyes 142 y 143 en desarrollo de este mandato superior distribuyeron claramente entre la Nación, los departamentos y los municipios las competencias y responsabilidades en la prestación de los referidos servicios. Como hemos visto la competencia para planificar, asignar y gestionar el uso del gas fue radicado de manera exclusiva en cabeza de la Nación la cual le puede asignar dicho uso a empresas de servicios públicos, oficiales, mixtas o privadas y también para gestionarlo a través de ella. A los municipios sólo les corresponde la competencia de distribución de los servicios públicos domiciliarios con excepción del gas.

En cuanto se refiere a las actividades complementarias de comercialización, desde la producción y transporte legal, a las cuales también se les

aplica la Ley 142 en virtud de lo dispuesto por la definición de servicio público domiciliario de gas, contenida en el artículo 14.28 evidentemente, son aquellas destinadas a complementar las que están ordenadas, dirigidas o encaminadas a la prestación de dicho servicio y no a otras actividades principales de explotación integral de los hidrocarburos de propiedad nacional.

Aspectos legales de la industria del gas

La actividad de transporte mayor de gas que ha venido ejecutando Ecopetrol dentro de la administración de los hidrocarburos de propiedad nacional, en cumplimiento de lo establecido por el Decreto Legislativo 2310 de 1974, está destinada a permitir la salida del gas del patrimonio de la Nación, para que pueda ser puesto a disposición de los diferentes agentes de la actividad económica del país y constituye servicio público por mandato del artículo 212 del Código de Petróleos.

Por tal razón, la actividad de transporte de gas que se separa de Ecopetrol y que conlleva una escisión patrimonial, pasa a ser el objeto esencial de Ecogas y es completamente distinta de las nociones de servicio público domiciliario y de actividad complementaria de aquellas que están ordenadas al suministro domiciliario de gas combustible, al tenor de la Ley 142 de 1994.

Dado el objeto que desarrollará la entidad mientras posea la naturaleza de Empresa Industrial y Comercial del Estado, Ecogas no tendrá el carácter de persona prestadora de servicios públicos domiciliarios, lo cual desvirtuaría su condición de organismo responsable de la ejecución de una de las actividades que integran la administración del recurso gasífero, como es el transporte mayor del mismo.

Ecogas tendrá la naturaleza de empresa industrial y comercial del Estado, estructura administrativa idónea para el ejercicio de una labor de tanta trascendencia en la cadena de producción del gas.

Finalmente la Constitución faculta al Congreso para crear la Empresa Colombiana de Gas, Ecogas, que prestará el servicio de transporte de gas natural explotando comercialmente los gasoductos propios, así como la capacidad de gasoductos de terceros, para lo cual pagará una tarifa por la disponibilidad de la tubería, operará y mantendrá directamente o a través de terceros los sistemas de transporte propios, garantizará que la red de transporte de gas natural sea de acceso abierto a todos los participantes en el negocio; realizará el planeamiento operativo y de expansión de la red nacional de gasoductos; controlará la operación de la red nacional de gasoductos a través del Centro Nacional de Despacho que estará localizado en Bucaramanga y hará la comercialización del gas natural incluyendo el gas de regalías si así se deseara.

Estructura financiera de "Ecogas"

1. La estructura financiera de "Ecogas" se ha concebido a partir de la escisión de activos de transporte que son propiedad de Ecopetrol y que pasarán a conformar la estructura patrimonial de la nueva empresa, la utilización de la capacidad

de los gasoductos contratados por Ecopetrol con desarrolladores privados por los sistemas de BOMT o similares y la implementación de una política tarifaria consistente con el programa de desarrollo de masificación del gas. Los activos a escindir de Ecopetrol constituyen la inversión inicial de Ecogas. Estos activos están valorados aproximadamente en cuatrocientos treinta y cinco millones de dólares (US \$435.000.000) y se ha proyectado que el valor de las ampliaciones necesarias para satisfacer el crecimiento de la demanda hasta el año 2018 será de mil cincuenta millones de dólares (US\$ 1.050.000.000) para garantizar la viabilidad de Ecogas, definida esta como el flujo de caja que resulte de un valor presente neto del proyecto que recupere las inversiones y genere una tasa interna de retorno sobre la inversión, aceptable para el inversionista, y buscando que el proyecto sea independiente de las finanzas del Estado, desde su iniciación, sin requerir de aportes o créditos adicionales, hemos concluido que es imperativo y necesario implementar una combinación de medidas contables, financieras y tarifarias, medidas que el Gobierno Nacional ha decidido llevar a cabo para asegurar la viabilidad del proyecto "Ecogas". Los ingresos de Ecogas provendrán principalmente de la venta de transporte de gas a terceros a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas. Los egresos serán los propios de la operación y el mantenimiento, mas los pagos a Ecopetrol por el uso de la capacidad de los gasoductos contratados por el sistema BOMT o similares y la ampliación de los gasoductos requeridos para abastecer la futura demanda, estas medidas se resumen así: Ecopetrol valorará los activos a escindir a Ecogas y para incorporar contable y financieramente los activos al patrimonio de Ecogas, dicha valoración no podrá ser superior al 80% del valor estimado por Ecopetrol al momento de la entrega. Esta medida de tipo contable mejora los indicadores de rentabilidad del proyecto al aproximar el valor de los activos existentes a su capacidad de generar valor dentro del proyecto de Ecogas.

2. Ecopetrol seguirá pagando en los términos establecidos en los contratos, la capacidad de los gasoductos, Ballena, Barrancabermeja, Mariquita, Cali, Sebastopol-Medellin. Ecogas le reconocerá a Ecopetrol el 80% de dichas obligaciones bajo un esquema de pagos acordados a treinta (30) años. Esta medida de tipo financiero aminora las necesidades de crédito para poder financiar los faltantes de caja, así como las necesidades de aporte de capital en efectivo por parte del Estado.

Estas medidas garantizan la viabilidad económica de Ecogas, ya que la nueva empresa no presentará faltantes de caja ni requerirá aportes de capital o créditos para la financiación de las futuras ampliaciones. La tasa interna de retorno será del orden del 9% en dólares constantes y el valor presente neto es de 135 millones de dólares (US\$135.000.000). Hay que resaltar el importante esfuerzo financiero del Estado, teniendo en cuenta que va a escindir unos activos que son parte de Ecopetrol a un 80% de su valor y

además disminuirá en un 80% la exigencia de pagos anuales de Ecogas a Ecopetrol.

Régimen Laboral de Ecogas

Las relaciones laborales entre Ecogas y los trabajadores se regirán por lo previsto en el artículo 5º del Decreto 3135 de 1968 y demás normas aplicables, mientras la entidad conserve la naturaleza de empresa industrial y comercial del Estado.

Organos de dirección y administración

La empresa tendrá una junta directiva que ejercerá las funciones señaladas en los estatutos y estará conformada por el Ministro de Minas y Energía o su delegado quien la presidirá, por el Ministro de Hacienda y Crédito Público o su delegado y por cinco (5) miembros con sus respectivos suplentes que preferencialmente representen a todas las regiones de la Nación y serán designados por el Presidente de la República mientras la Empresa conserve el carácter de industrial y comercial del Estado.

La administración de la empresa estará a cargo de un presidente, quien tendrá su representación legal y que será agente del presidente de la República, de libre nombramiento y remoción mientras la entidad conserve el carácter de empresa industrial y comercial del Estado.

Las funciones del presidente serán las definidas en los estatutos.

Transformación

El Gobierno Nacional deberá dentro del término de doce (12) meses contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley transformar la empresa que por virtud de esta ley se crea en una sociedad por acciones para cuyo efecto la titularidad del patrimonio de la empresa que se transforma estará en cabeza de la Nación, la cual lo aportará como accionista la Nación. Dicho aporte representará por lo menos el 50% del capital social al momento de la transformación.

Plan de masificación del gas natural

Para acelerar el logro de la masificación del gas natural el Gobierno Nacional autorizó la construcción de los gasoductos troncales mediante concesiones otorgadas por el Ministerio de Minas y Energía y designó a Ecopetrol para desarrollar directamente o con terceros por medio de esquemas BOMT o similares, la infraestructura de transporte. La construcción de la red nacional de gasoductos permitirá integrar los campos de producción con los grandes centros de consumo para así promover el uso eficiente de las reservas de gas natural de la costa atlántica, el Magdalena Medio, del Huila, del Tolima, y el piedemonte llanero. Estas reservas a agosto de 1996 son del orden de 7.800 gigapiés y además se cuenta con unas reservas probables de 3.400 gigapiés; con estas reservas de 11.200 gigapiés se está garantizando el cubrimiento de la demanda esperada de gas hasta el año 2010. Para el período de 1990-2016 se estima un consumo de 8.500 gigapiés el cual incluye 1.500 gigapiés para atender la generación de 8.000 megavatios adicionales con térmicas a gas, que están previstas en el Plan de Expansión Eléctrica programadas por el Gobierno Nacional.

El crecimiento proyectado en la demanda de gas en los próximos años generará una combinación de importantes beneficios energéticos, económicos, sociales y ambientales. En términos de ganancia en el área energética, el programa de masificación del gas facilita la diversificación de la oferta energética adecuada en los diferentes usos, así como la optimización de las reservas de gas natural y por ende de los recursos energéticos nacionales. La sustitución de electricidad por gas en la cocción y calentamiento de agua y su utilización en el transporte público urbano son factores importantes que van a mejorar el sistema eléctrico nacional. Otro factor digno de tener en cuenta es que se va a reemplazar el gas natural en los procesos industriales, en donde se utiliza el crudo de Castilla.

Los beneficios en el área económica se reflejan en el mejoramiento de la balanza comercial al incrementar la exportación de crudo, diesel y combustóleo y disminuir la importación de gasolina motor, también se favorece el manejo ambiental teniendo en cuenta los menores efectos contaminantes del gas natural y en la medida en que el programa del gas natural llegue a las zonas rurales también se disminuirá de manera importante la deforestación al sustituir la leña por gas natural.

En el área social el uso del gas natural generará importantes ahorros para el consumidor particularmente en los estratos económicamente menos favorecidos, ya que este combustible para usos residenciales urbanos es altamente competitivo comparado con los costos de la electricidad; adicionalmente la penetración del gas sustituirá el uso de cocinol y otros combustibles líquidos de alto riesgo de accidentalidad por su manejo inadecuado.

Se prevé un importante crecimiento de gas natural para uso doméstico en las zonas urbanas. Se estima que el número de instalaciones domiciliarias pasará de 970.000 en 1996 a cuatro millones en el año 2000.

Es importante resaltar que el plan de masificación del gas es fundamental para el desarrollo del Plan de Expansión Eléctrico que prevé la instalación de 8.000 megavatios adicionales de generación térmica en el período de 1995-2016.

La participación del gas en la creación de centrales de generación termoeléctrica de ciclo combinado de alta eficiencia permitirá a los colombianos disponer de energía eléctrica a menor costo disminuyendo notoriamente la dependencia de la energía hidráulica y por lo tanto la posibilidad de un racionamiento y permitiendo así que haya una mayor participación porcentual del sistema térmico que garantiza que en el futuro tengamos un servicio eléctrico eficiente, continuo y a bajo costo. Como se puede observar el gas juega un papel fundamental en el servicio de energía eléctrica y en el mejoramiento social de los colombianos.

La Empresa Colombiana de Gas, "Ecogas", tendrá su domicilio en la ciudad de Bucaramanga, y su duración será indefinida, el Centro Nacional de Despacho, cerebro comercializador de gas,

también estará localizado en el área de Bucaramanga. Se ha escogido a Bucaramanga como sede de "Ecogas" por las siguientes razones:

1. Porque es el punto medio entre los grandes yacimientos gasíferos de la Costa Atlántica, el Magdalena Medio, y el piedemonte llanero.

2. Porque es el epicentro entre los grandes centros de consumo que están localizados en la costa atlántica, en el área de la ciudad de Santa Fe de Bogotá, en el oriente colombiano, en la zona de Medellín y en la zona de Cali.

3. Porque tiene una de las mejores Universidades técnicas en el área de petróleo y gas en el país.

4. Porque cuenta con el único centro de investigación en el área de hidrocarburos que hay en el país, el Instituto Colombiano del Petróleo, ICP.

5. Porque consideramos importante la descentralización de las entidades oficiales, que están localizadas casi en su totalidad en la ciudad de Santa Fe de Bogotá.

La Universidad Industrial de Santander y el ICP asesorarán y prestarán a Ecogas los servicios especializados que requieren la realización de las actividades de investigación tecnológica relativas al gas, destinadas al mejor desarrollo de su objeto.

Consideraciones generales

En 1992 sobrevino la crisis eléctrica que apagó el país y conmovió los cimientos mismos de la economía nacional.

Causas del racionamiento

Es imposible lograr con absoluta precisión un diagnóstico diferencial cuantitativo en el cual se reflejen en orden de magnitud las variables que contribuyeron a apagar al país en marzo de 1992.

Sin embargo, y en forma cualitativa, estos fueron los ingredientes del racionamiento que afectó al país durante un período de trece (13) meses:

a) *De orden institucional.* Al permitirse el funcionamiento del sector eléctrico sin un claro y bien definido principio de autoridad, cada uno de sus integrantes haló hacia donde se lo indicaban sus intereses personales y regionales, en un caótico, egoísta y apátrida sistema federal mal entendido, sin antecedentes desde la Patria Boba;

b) *De orden administrativo.* Al tolerarse que la ineficacia, la ineficiencia y la ineptitud sin que ninguno de los responsables hubiera sufrido la más mínima sanción por sus delitos;

c) *De orden político.* Al desarrollarse un sistema de generación eminentemente hidroeléctrico en un país sin cultura ecológica, lo cual convierte al agua en un recurso energético cada vez menos renovable;

d) *De orden táctico.* Al convertir al sector eléctrico en un monopolio exclusivo del estado, eliminando la participación del sector privado en tan importante campo de la economía nacional;

e) *De orden estratégico.* Al planear y construir la casi totalidad de las centrales hidroeléctricas en áreas geográficas sometidas a idéntico

régimen de lluvias, de tal manera que el verano las afecta adversamente en forma simultánea;

f) *De orden técnico.* Al dejar de lado la generación térmica en un país con inmensas reservas de carbón y de gas natural, procediendo exactamente al revés de los países industrializados, en los cuales la generación básica es térmica y sólo los picos se cubren con energía hidroeléctrica;

g) *De orden estadístico.* Al aplicar hasta 1980 una tasa de crecimiento de demanda del 10% anual, igual a la utilizada en los países industrializados y reducirla a partir de tal fecha a la mitad, sin tener en cuenta que ese era un parámetro coyuntural resultante del traumatismo eléctrico ocurrido en esa época y que su utilización en los planes de expansión del sector haría explosión doce años más tarde;

h) *De orden financiero.* Al embarcar al país en macroproyectos hidroeléctricos de costos astronómicos y de plazos incontrolables, con el falaz atractivo de créditos a bajo interés y apreciable tiempo muerto;

i) *De orden económico.* Al permitir que las tarifas para el consumo residencial, el cual representa la mitad del consumo total, no alcanzarán a cubrir el costo del servicio;

j) *De orden operativo.* Al permitir hacer carrera al grave sofisma de considerar el mantenimiento de los equipos como un gasto y no como una valiosa e indispensable inversión para la prestación de un adecuado servicio.

El Gobierno Nacional quiere evitar que se repita en el futuro esta triste historia del apagón de 1992 y para ello diseñó un Plan de Expansión Eléctrica hasta el año 2001 cuya columna vertebral es la construcción de plantas eléctricas a base de gas y de carbón, la construcción de la red de gasoductos troncales y la creación de la Empresa Colombiana de Gas, "Ecogas".

Conclusiones

En nuestro trabajo como ponentes queremos destacar la naturaleza participativa y consultiva que ha tenido el proyecto presentado por el Gobierno Nacional para poder llegar al informe y pliego de modificaciones que hoy presentamos a su consideración. Adelantamos a través de consultas regionales y sectoriales y de innumerables diálogos con el señor Ministro de Minas y Energía, doctor Rodrigo Villamizar Alvargon-zález; con el señor Presidente de Ecopetrol, doctor Luis Bernardo Flórez Enciso, con el señor Vicepresidente de Transporte de Ecopetrol, doctor Gabriel Reyes Aldana, con sus asesores doctores Alejandro Rengifo V., Jorge E. Rangel H., y Alvaro Meneses Mena, con algunos colegas profundos conocedores del sector con quienes analizamos diferentes conceptos, inquietudes y que lógicamente enriquecieron el proyecto de ley.

Merecen especial reconocimiento por su colaboración y aporte intelectual para el buen logro de este proyecto de ley, los honorable Senadores Amilkar Acosta Medina, Dickson Quiroz, Ciro Ramírez Pinzón, Alvaro González Sierra y José Antonio Gómez Hermida.

Finalmente queremos invitar a los honorables Senadores para que participen con su seriedad y objetividad en el estudio de este proyecto, que es necesario y fundamental para el desarrollo de lo que hemos llamado **la era del gas en Colombia** y nos permitan proponer a la honorable Comisión Quinta del Senado la siguiente proposición:

Dése primer debate al Proyecto de ley 65 de 1996, Senado por el cual se crea la Empresa Colombiana de Gas, "Ecogas" y se dictan otras disposiciones.

Hugo Serrano Gómez
Coordinador Ponente

Alvaro González Sierra, Dickson Quiróz,
J. Antonio Gómez Hermida, Ciro Raúl Pinzón
Ponentes

**PONENCIA PARA PRIMER DEBATE
AL PROYECTO DE LEY 71 SENADO
DE 1996**

por medio de la cual la Nación se asocia a la conmemoración de los veinte años de la creación de la Universidad de la Guajira, se enaltece su labor en la capacitación de los profesionales costeños, se ordena la realización de unas obras de infraestructura y dotación de medios para la investigación científica y social y se dictan otras normas.

Honorables Senadores :

- Cumpló con el deber de rendir informe de ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 71 Senado, presentado por el Senador Fermín Ovalle Isaza, que busca reconocer y exaltar la labor académica desarrollada por la Universidad de la Guajira en la formación de profesionales, al cumplir veinte años de haber sido fundada.

Efectivamente, a través de Ordenanza del doce de noviembre de 1976 se crea la Universidad de la Guajira, ante la ausencia de instituciones universitarias que ofrecieran estudios superiores a la juventud guajira, empezando su funcionamiento con las carreras de administración de empresas ingeniería industrial. Hoy en día, ofrece varias alternativas como lenguas modernas, licenciatura en etnoeducación con programas presenciales y semipresenciales, e ingeniería del medio ambiente.

Más de 700 profesionales han egresado del claustro universitario en mención que hoy prestan su concurso a la nación, tanto en la esfera pública, como en el servicio privado.

El número de estudiantes en la actualidad asciende a 2.200 de manera presencial y 600 semipresenciales.

Más no sólo en materia de pregrado ha hecho un ingente esfuerzo la Universidad de la Guajira en la formación de su juventud, sino que también, en asocio con otras instituciones universitarias de la costa y del interior del país ofrece la posibilidad de posgrados en materias tales como administración de proyectos de desarrollo y gestión financiera gerencial, evaluación y desarrollo educativo regional y planeación integral del desarrollo educativo regional.

El Gobierno Nacional debe celebrar el arribo de esta institución universitaria a sus veinte años de fundación; y es oportuno vincularse con la ejecución de las obras propuestas en este proyecto de ley, como son: Adquisición de tierras para una granja experimental; dotación y sistematización de la biblioteca central; equipamiento y consecución de laboratorios para las facultades de ingeniería industrial, medio ambiente, lenguas modernas, administración de empresas y licenciatura en etnoeducación; construcción y dotación de la subse de del municipio de Villanueva.

El Congreso de la República debe vincularse a esta efemérides mediante la aprobación de la iniciativa a examen.

El proyecto de ley es conveniente y viable desde el ángulo constitucional. Al respecto, ha dicho la Corte Constitucional, en Sentencia C-396 de agosto 14 de 1994, con ponencia del doctor Eduardo Cifuentes Muñoz, al referirse a las objeciones presidenciales al proyecto de ley 162 de 1994 Senado, 186 de 1995 Cámara *por medio de la cual la Nación se asocia a los cincuenta años de la Universidad del Valle y se dictan otras disposiciones.*

Las leyes que decretan gasto público de funcionamiento o de inversión no se encuentran constitucionalmente atadas a la iniciativa gubernamental y, por lo tanto, no resulta legítimo restringir la facultad del Congreso y de sus miembros, de proponer proyectos de ley sobre las referidas materias, con la obvia

salvedad de que la iniciativa de su inclusión en el presupuesto corresponde exclusiva y discrecionalmente al Gobierno.

Dadas las consideraciones anteriores, propongo a consideración de los honorables Senadores: Dése primer debate, conduciendo hasta su aprobación al Proyecto de ley número 71 Senado de 1996, *por medio de la cual la Nación se asocia a la conmemoración de los veinte años de la creación de la Universidad de la Guajira, se enaltece su labor en la capacitación de los profesionales costeños, se ordena la realización de unas obras de infraestructura y dotación de medios para la investigación científica y social y se dictan otras normas.*

De los honorables Senadores,

Fuad Char Abdala,
Senador de la República.

CONTENIDO

Gaceta número 419 - Jueves 3 de octubre de 1996
SENADO DE LA REPUBLICA

	Págs.
PONENCIAS	
Ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 024 de 1996 Senado, acumulado 051 de 1996 Senado, 066 de 1966 Senado, por medio de la cual se dictan normas en materia de los derechos de los consumidores.	1
Ponencia para primer debate del Proyecto de ley número 65 de 1996 Senado, por la cual se crea la Empresa Colombiana de Gas, Ecogas, y se dictan otras disposiciones ...	11
Ponencia para primer debate al Proyecto de ley número 71 Senado de 1996, por medio de la cual la Nación se asocia a la conmemoración de los veinte años de la creación de la Universidad de la Guajira, se enaltece su labor en la capacitación de los profesionales costeños, se ordena la realización de unas obras de infraestructura y dotación de medios para la investigación científica y social y se dictan otras normas.	16