



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

ISSN 0123-9066

AÑO XI - Nº 174

Bogotá, D. C., miércoles 22 de mayo de 2002

EDICION DE 16 PAGINAS

DIRECTORES:

LUIS FRANCISCO BOADA GOMEZ
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO (E.)

ANGELINO LIZCANO RIVERA
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY 099 DE 2001 CAMARA

por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública.

Bogotá, D. C., 11 de mayo de 2002

Doctor

BERNABE CELIS CARRILLO

Presidente de la Comisión Cuarta Permanente

Cámara de Representantes

Ciudad

Referencia: Ponencia para Segundo Debate al Proyecto de ley 099 de 2001 Cámara, *por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública.*

En nuestra condición de ponentes del Proyecto de ley 099 de 2001 Cámara, *por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública*, el cual fue aprobado en primer debate en la Sesión de la Comisión Cuarta de la Cámara de Representantes, realizada en el mes de diciembre de 2001, cumplimos con el honoroso encargo de presentar para segundo debate, la correspondiente ponencia.

Con el loable propósito de apoyar la producción nacional de bienes y servicios así como de crear estímulos para su utilización y consumo en las adquisiciones que adelantan las entidades del orden gubernamental, el Gobierno Nacional, a través de la señora Ministra de Comercio Exterior, presentó a consideración del Congreso de la República, el citado proyecto de ley.

El proyecto busca crear condiciones propicias para una mayor participación de los proveedores de bienes y servicios de origen colombiano en las compras de las entidades públicas, persigue restaurar el equilibrio de lo nacional frente a lo extranjero y adicionalmente establece factores de preferencia para las propuestas que involucren productos nacionales y transferencia de tecnología.

El impacto del proyecto en la actividad y desarrollo del sector industrial y productivo del país, se deriva de la gran capacidad de compra que tienen los Estados. Según cifras de la OMC las compras de los gobiernos, excluyendo los bienes relacionados con la defensa, equivalen a entre el 10 y el 15% de su producto nacional bruto (PNB), lo que significa que en el mercado mundial las adquisiciones gubernamentales superan los US\$1.000 billones anuales. En Colombia, según datos de la Contraloría General de la Repúbli-

ca¹ dicha cifra se aproxima a \$26 billones, sin incluir obras públicas y servicios de consultoría.

Lo anterior explica por qué la mayoría de gobiernos utilizan este renglón como herramienta de apoyo a sus sectores industriales y productivos. En Colombia no sucede lo mismo, la legislación que regula la actividad gubernamental de adquisición de bienes y servicios no contiene disposiciones que permitan aprovechar el potencial adquisitivo del Estado en beneficio de los nacionales; la Ley 80 de 1993, en su artículo 21, únicamente permite favorecer al nacional cuando exista igualdad de condiciones para contratar.

Específicamente el proyecto de ley está referido a 3 aspectos:

1. Adopta medidas concretas para incentivar la inclusión de producto nacional (tanto bienes como servicios) en las ofertas de los participantes en procesos de adquisición del Gobierno, tal como se establece en el artículo 2°.
2. Establece otras medidas y definiciones que buscan que los proveedores, los bienes y los servicios nacionales compitan en condiciones de equilibrio frente a los extranjeros, v.gr. la definición de los contratos llave en mano.
3. Introduce claridad sobre el concepto de la reciprocidad.

Es importante destacar que el proyecto no discrimina entre nacionales y extranjeros, puesto que si bien establece un porcentaje para fomentar la utilización de productos nacionales, tal alternativa se concede a todos los proveedores, independientemente de su nacionalidad.

Con respecto a los contratos "llave en mano", el proyecto busca poner fin a la inequidad que se presenta cuando un contratista de una entidad pública, tiene la alternativa de adquirir los bienes en el extranjero utilizando las licencias de importación de esa entidad contratante. En este caso, a diferencia de cuando compra en Colombia que debe pagar el IVA de manera inmediata, puede diferir el pago de dicho impuesto, generando un costo de oportunidad que lógicamente juega en contra de la posibilidad de comprar bienes nacionales.

Por sus características y temática, el proyecto está directamente vinculado con la legislación sobre contratación pública. Sabemos que el Gobierno prepara un proyecto de reforma de la actual Ley 80 de 1993. Sin embargo, nos parece acertado y necesario tramitarlo como una norma autónoma; sus características, su naturaleza y su espíritu que apunta de manera directa a poner en movimiento elementos que apoyan e incentivan el consumo de

¹ Publicación SICE "Respuesta institucional contra la Corrupción" -Feb. 2002- pág. 7.

productos nacionales, le dan una identidad propia que amerita y aconseja un trámite legislativo independiente.

De convertirse el presente proyecto en ley de la República, constituirá una valiosa herramienta de apoyo a nuestra industria, que incentivará a los proveedores de bienes y servicios que contratan con el Estado, para que en sus propuestas incluyan productos nacionales y contribuyan así al desarrollo del sector productivo, indiscutible motor de la economía nacional.

Al texto aprobado en Primer Debate, proponemos las siguientes modificaciones, que sin duda, contribuirán a mejorar y enriquecer su contenido:

1. En el artículo 1° se adiciona la frase, “*mediante cualquier modalidad contractual, excepto aquellas en que la ley no obligue a solicitar más de una propuesta*”. Lo anterior con el objeto de garantizar la aplicación de la ley a toda modalidad de contrataciones, puesto que tal como aparecía en el proyecto inicial, quedaría excluida de esta obligación la contratación directa, rubro que según estimaciones de la Contraloría General de la República², se acerca al 80% de la contratación estatal.

En el parágrafo 1° del mismo artículo, se introduce la expresión “*la presente ley regirá para todas las empresas y entidades*”..., con el fin de ratificar la obligatoriedad de la norma propuesta y evitar posibles esguinces por la vía de la interpretación.

2. En el artículo 2° se propone aumentar del 10 al 15%, el peso del parámetro de evaluación de la participación nacional, con el objeto de fortalecer y darle mayor contundencia a la norma, al tiempo que la equipara con otras legislaciones andinas que fijan el porcentaje hasta en el 20%.

En este mismo artículo se suprime el calificativo de pública, dado que con la modificación introducida al artículo primero queda claramente definido el campo de aplicación de la ley.

Los artículos 3° 4° y 5° no sufren modificación alguna.

3. Para mantener la tradición de Colombia como un país respetuoso de sus compromisos internacionales, es necesario incluir un artículo nuevo, del siguiente tenor:

“Artículo 6°. La presente ley se aplicará sin perjuicio de lo previsto en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia.”

El actual artículo 6° pasa a ser 7°.

En consecuencia, el texto del proyecto con las modificaciones propuestas, quedaría de la siguiente forma:

PROYECTO DE LEY NUMERO 099 DE 2001 CAMARA

por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la Contratación Pública.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Las entidades de la administración pública que, de acuerdo con el régimen jurídico de contratación que les sea aplicable, deban seleccionar a sus contratistas mediante licitaciones, convocatorias o concursos públicos, mediante cualquier modalidad contractual excepto aquellas en que la ley no obligue a solicitar más de una propuesta, adoptarán criterios objetivos que permitan apoyar a la industria nacional. En ningún caso dichos criterios podrán obstruir o restringir la libertad económica consagrada en el artículo 333 de la Constitución Política.

Para los efectos de esta ley, se entenderán por entidades de la administración pública todas aquellas que integran la administración pública, de acuerdo con la Ley 439 de 1998, sin que la existencia de regímenes especiales pueda ser obstáculo para la aplicación de los preceptos consagrados en la presente ley.

Parágrafo 1°. Las empresas de servicios públicos domiciliarios, sin importar su naturaleza, deberán dar aplicación a lo dispuesto en esta ley cuando se trate de adquirir, por medio de los procedimientos señalados en el artículo 35 de la Ley 142 de 1994 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan, el bien o servicio que distribuyan. De igual manera, la presente ley regirá para todas las empresas y entidades que por disposición legal apliquen regímenes especiales para la adquisición de bienes y servicios.

Parágrafo 2°. Se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos bienes y servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes y servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales.

Este último caso se demostrará con informe de la respectiva Misión Diplomática Colombiana, que se acompañará a la documentación que se presente. De lo contrario, no se podrá, en ningún caso, dar el tratamiento nacional preceptuado en este parágrafo”.

“Artículo 2°. Las entidades de que trata el artículo 1°, incluirán como criterio de evaluación en los procesos de contratación, el apoyo a la industria nacional, medido en términos de la incorporación de componente colombiano de bienes y servicios profesionales, técnicos y operativos. Este factor tendrá un peso no inferior al 15% del porcentaje o puntaje total asignado para la evaluación.

Así mismo y cuando a ello haya lugar, incluirán como criterio de evaluación en los procesos de contratación, la transferencia de tecnología. Este factor tendrá un peso no inferior al 5% del porcentaje o puntaje total asignado para la evaluación.

El puntaje a que se hace referencia en los incisos anteriores se determinará de forma proporcional al componente nacional o de transferencia de tecnología que se incorpore.

Si una vez efectuada la calificación correspondiente, una oferta de un proponente extranjero se encuentra en igualdad de condiciones con la de un proponente nacional, se adjudicará al nacional.

En el caso de oferentes extranjeros que se encuentren en igualdad de condiciones, se preferirá la oferta que contenga mejores condiciones para la transferencia de tecnología.”

Artículo 3°. El oferente extranjero deberá cumplir con los mismos requisitos, procedimientos, permisos y licencias, previstos para el oferente colombiano y acreditar su plena capacidad para contratar y obligarse conforme a la legislación de su Estado.

Las entidades de la Administración Pública están en la obligación de exigir tanto a nacionales como extranjeros y éstos a presentar, los documentos e informaciones que acrediten su solvencia económica, experiencia, capacidad e idoneidad.

Los documentos otorgados en el exterior, deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. La presentación de la información con el presente artículo no exime a la entidad de la obligación de verificar la veracidad de la misma.

Artículo 4°. Los contratos llave en mano son contratos especiales que celebran las entidades estatales para el desarrollo integral de proyectos de inversión. Los contratos llave en mano incluyen el diseño, financiación, construcción, suministro, montaje e instalación de equipos y maquinarias, todo bajo la responsabilidad del contratista, quien se obliga a entregar la obra en funcionamiento. En consecuencia, todas las adquisiciones o importaciones para el desarrollo de los proyectos respectivos, se efectuarán por cuenta y riesgo del contratista.

Artículo 5°. Dentro de los dos primeros meses de cada año, las entidades de la administración pública deberán divulgar en el *Diario Unico de Contratación*, a título informativo su plan anual de compras, así como los proyectos de inversión que realizarán en el corto, mediano y largo plazo para atender las funciones a cargo de la entidad. Dicha información deberá ser actualizada como mínimo una vez al año.

La sola publicación a que se refiere este artículo, hecha por una entidad de la Administración Pública, no generará obligación de contratar ni responsabilidad frente a personas interesadas en la contratación, por la no ejecución de los planes y proyectos publicados.”

Artículo 6°. La presente ley se aplicará sin perjuicio de lo previsto en los acuerdos internacionales suscritos por Colombia.

Artículo 7°. Rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Honorables Representantes, las bondades del presente proyecto de ley se encuentran a la vista, el país tiene la obligación de brindar a su sector industrial las herramientas que se requieran para ayudarlo a llegar a la cima de su capacidad productiva, de manera que le sea posible ejercer el papel de verdadero motor de la economía. La difícil situación que atraviesa Colombia, demanda acciones inmediatas y eficientes para lograr la reactivación económica y las medidas que a través de esta ley se proponen contribuirán de manera importante al logro de este objetivo.

² Documento SICE “Respuesta institucional contra la Corrupción”. Febrero 2002 pág. 8.

En consecuencia, comedidamente solicitamos a la honorable Cámara de Representantes dar segundo debate en sesión plenaria al proyecto de ley número 099 de 2001 Cámara, por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la Contratación Pública, con las modificaciones propuestas en esta ponencia.

Atentamente,

Guillermo Javier Zapata Londoño, Jorge Navarro Wolff, Jorge Gómez Celis.

Bogotá, D. C., 15 de mayo de 2002.

Autorizamos el presente informe de ponencia para segundo debate al Proyecto de ley número 099 de 2001 Cámara, presentado por los honorables Representantes Guillermo Javier Zapata Londoño, Jorge Navarro Wolff y Jorge Gómez Celis.

El Presidente Comisión Cuarta,

Bernabé Celis Carrillo.

El Secretario Comisión Cuarta,

Alfredo Rocha Rojas.

TEXTO DEFINITIVO AL PROYECTO DE LEY NUMERO 099 DE 2001 CAMARA

por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la Contratación Pública.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. Las entidades de la administración pública que, de acuerdo con el régimen jurídico de contratación que le sea aplicable, deban seleccionar a sus contratistas mediante licitaciones, convocatorias o concursos públicos, adoptarán criterios objetivos que permitan apoyar a la industria nacional. En ningún caso dichos criterios podrán obstruir o restringir la libertad económica consagrada en el artículo 333 de la Constitución Política.

Para los efectos de esta ley, se entenderán por entidades de la administración pública todas aquellas que integran la administración pública, de acuerdo con la Ley 489 de 1998, sin que la existencia de regímenes especiales pueda ser obstáculo para la aplicación de los preceptos consagrados en la presente ley.

Parágrafo 1°. Las empresas de servicios públicos domiciliarios, sin importar su naturaleza, deberán dar aplicación a lo dispuesto en esta ley cuando se trate de adquirir, por medio de los procedimientos señalados en el artículo 35 de la Ley 142 de 1994 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan, el bien o servicio que distribuyan. De igual manera procederán todas las demás empresas y entidades que por disposición de la ley apliquen regímenes especiales para la adquisición de bienes y servicios.

Parágrafo 2°. Se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos bienes y servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes y servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales. Este último caso se demostrará con informe de la respectiva Misión Diplomática Colombiana, que se acompañará a la documentación que se presente. De lo contrario, no se podrá, en ningún caso, dar el tratamiento nacional preceptuado en este parágrafo.

Artículo 2°. Las entidades de que trata el artículo 1°, incluirán como criterio de evaluación en los procesos de contratación pública, el apoyo a la industria nacional, medido en términos de la incorporación de componente colombiano de bienes y servicios profesionales, técnicos y operativos.

Este factor tendrá un peso no inferior al 10% del porcentaje o puntaje total asignado para la evaluación.

Así mismo y cuando a ello haya lugar, incluirá como criterio de evaluación en los procesos de contratación, la transferencia de tecnología. Este factor tendrá un peso no inferior al 5% del porcentaje o puntaje total asignado para la evaluación.

El puntaje a que se hace referencia en los incisos anteriores se determinará de forma proporcional al componente nacional o de transferencia de tecnología que se incorpore.

Si una vez efectuada la calificación correspondiente, una oferta de un proponente extranjero se encuentra en igualdad de condiciones con la de un proponente nacional, se adjudicará al nacional.

En el caso de oferentes extranjeros que se encuentren en igualdad de condiciones, se preferirá la oferta que contenga mejores condiciones para la transferencia de tecnología.

Artículo 3°. El oferente extranjero deberá cumplir con los mismos requisitos, procedimientos, permisos y licencias, previstos para el oferente colombiano y acreditar su plena capacidad para contratar y obligarse conforme a la legislación de su Estado.

Las entidades de la Administración Pública están en la obligación de exigir tanto a nacionales como extranjeros y éstos a presentar, los documentos e informaciones que acrediten su solvencia económica, experiencia, capacidad e idoneidad.

Los documentos otorgados en el exterior, deberán presentarse legalizados en la forma prevista en las normas vigentes sobre la materia. La presentación de la información con el presente artículo no exime a la entidad de la obligación de verificar la veracidad de la misma.

Artículo 4°. Los contratos llave en mano son contratos especiales que celebran las entidades estatales para el desarrollo integral de proyectos de inversión. Los contratos llave en mano incluyen el diseño, financiación, construcción, suministro, montaje e instalación de equipos y maquinarias, todo bajo la responsabilidad del contratista, quien se obliga a entregar la obra en funcionamiento. En consecuencia, todas las adquisiciones o importaciones para el desarrollo de los proyectos respectivos se efectuarán por cuenta y riesgo del contratista.

“Artículo 5°. Dentro de los dos primeros meses de cada año, las entidades de la administración pública deberán divulgar en el *Diario Unico de Contratación*, a título informativo, su plan anual de compras, así como los proyectos de inversión que realizarán en el corto, mediano y largo plazo para atender las funciones a cargo de la entidad. Dicha información deberá ser actualizada como mínimo una vez al año.

La sola publicación a que se refiere este artículo, hecha por una entidad de la administración pública, no generará obligación de contratar ni responsabilidad frente a personas interesadas en la contratación, por la no ejecución de los planes y proyectos publicados.”

Artículo 6°. La presente ley rige a partir de su promulgación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Bogotá, D. C., 12 de diciembre de 2001.

Autorizamos el presente Texto Definitivo del Proyecto de ley número 099 de 2001 Cámara aprobado en Primer Debate por la Comisión Cuarta.

El Presidente Comisión Cuarta,

Franklin García Rodríguez.

El Secretario Comisión Cuarta,

Alfredo Rocha Rojas.

TEXTOS DEFINITIVOS

TEXTO DEFINITIVO AL PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO NUMERO 091 DE 2001 CAMARA, 009 DE 2001 SENADO

Aprobado en segundo debate en segunda vuelta en la sesión plenaria de la honorable Cámara de Representantes el día martes 14 de mayo de 2002, por el cual se modifica el período de los gobernadores, diputados, alcaldes, concejales y ediles.

“El Congreso de Colombia

DECRETA:”

Artículo 1°. El artículo 303 de la Constitución Política quedará así:

En cada uno de los departamentos habrá un gobernador que será jefe de la administración seccional y representante legal del departamento; el gobernador

será agente del Presidente de la República para el mantenimiento del orden público y para la ejecución de la política económica general, así como para aquellos asuntos que mediante convenios la Nación acuerde con el departamento. Los gobernadores serán elegidos para un período de cuatro años y transcurrido por lo menos un período institucional podrá volver a aspirar al cargo.

La ley fijará las calidades, requisitos, inhabilidades e incompatibilidades de los gobernadores; reglamentará su elección; determinará sus faltas absolutas y temporales; y la forma de llenar estas últimas y dictará las demás disposiciones necesarias para el normal desempeño de sus cargos.

Siempre que se presente falta absoluta a más de dieciocho (18) meses de la terminación del período, se elegirá gobernador para el tiempo que reste.

En caso de que faltaren menos de dieciocho (18) meses, el Presidente de la República designará un gobernador para lo que reste del período.

Artículo 2°. El inciso 2° del artículo 299 de la Constitución Política quedará así:

El régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los diputados será fijado por la ley. No podrá ser menos estricto que el señalado para los congresistas en lo que corresponda. El período de los diputados será de cuatro años y tendrán la calidad de servidores públicos.

Artículo 3°. El artículo 314 de la Constitución Política quedará así:

En cada municipio habrá un alcalde jefe de la administración local y representante legal del municipio, que será elegido popularmente para períodos de cuatro años. Transcurrido por lo menos un período institucional podrá volver a aspirar al cargo.

Siempre que se presente falta absoluta a más de dieciocho (18) meses de la terminación del período, se elegirá alcalde para el tiempo que reste. En caso de que faltaren menos de dieciocho (18) meses, el gobernador designará un alcalde para lo que reste del período.

El presidente y los gobernadores, en los casos taxativamente señalados por la ley, suspenderán o destituirán a los alcaldes.

La ley establecerá las sanciones a que hubiere lugar por el ejercicio indebido de esta atribución.

Artículo 4°. El inciso 1° del artículo 312 de la Constitución Política quedará así:

En cada municipio habrá una corporación administrativa elegida popularmente para períodos de cuatro años que se denominará concejo municipal, integrada por no menos de siete, ni más de veintiún miembros según lo determine la ley, de acuerdo con la población respectiva.

Artículo 5°. Los incisos segundo y tercero del artículo 323 de la Constitución Política quedarán así:

En cada una de las localidades habrá una junta administradora, elegida popularmente para períodos de cuatro años, que estará integrada por no menos de siete ediles, según lo determine el Concejo Distrital, atendida la población respectiva.

La elección de alcalde mayor, de concejales distritales y ediles, se hará en un mismo día para períodos institucionales de cuatro años. Transcurrido por lo menos un período institucional, podrá volver a aspirar al cargo.

Siempre que se presente falta absoluta a más de dieciocho (18) meses de la terminación del período, se elegirá alcalde mayor para el período que reste. En caso de que faltare menos de dieciocho (18) meses, el Presidente de la República designará alcalde mayor para lo que reste del período.

Los alcaldes locales serán designados por el alcalde mayor de terna enviada por la correspondiente junta administradora.

Artículo 6°. El período de los miembros de las Juntas Administradores Locales a las que se refiere el artículo 318 de la Constitución Política será de cuatro años.

Las normas sobre períodos de alcaldes y Concejales Municipales de este acto legislativo se aplicarán también a los de los distritos.

Artículo 7°. La Constitución Política tendrá un artículo transitorio del siguiente tenor:

Artículo transitorio. Todos los alcaldes y gobernadores que inicien sus períodos entre la vigencia del presente acto legislativo y el 31 de diciembre del año 2003, ejercerán sus funciones por un período equivalente a la mitad del tiempo que haga falta para llegar al 31 de diciembre del año 2007. Sus sucesores se elegirán para un período que terminará el mismo 31 de diciembre del año 2007.

Todos los gobernadores y alcaldes elegidos con posterioridad al 29 de octubre del año 2000 y antes de la vigencia del presente acto legislativo, ejercerán sus funciones por un período de tres años. Sus sucesores se elegirán para un período que termina el 31 de diciembre del año 2007.

En todo caso, el último domingo del mes de octubre del año 2007 se elegirán alcaldes y gobernadores para todos los municipios, distritos y departamentos del país, para períodos institucionales de cuatro años, que se iniciarán el 1° de enero del año 2008.

El período de cuatro años de los miembros de las Asambleas Departamentales, Concejos Distritales y Municipales y ediles se iniciará el 1° de enero del año 2004.

Artículo 8°. Vigencia. El presente acto legislativo regirá a partir de su promulgación.

CAMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARIA GENERAL

Bogotá, D. C., miércoles 15 de mayo de 2002.

En Sesión Plenaria del día martes 14 de mayo de 2002, fue aprobado en segundo debate en segunda vuelta el texto definitivo del Proyecto de Acto Legislativo número 091 de 2001 Cámara, 009 de 2001 Senado, "por el cual se modifica el período de los gobernadores, diputados, alcaldes, concejales y ediles".

Lo anterior, es con el fin de que el citado proyecto de acto legislativo siga su curso legal y reglamentario en el honorable Senado de la República y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Cordialmente,

Joaquín José Vives Pérez, Gustavo Moreno Porras, Reginaldo Montes Alvarez, Iván Díaz Mateus, William Vélez Meza, Luis Fernando Velasco,
Representantes ponentes.

El Secretario General,

Angelino Lizcano Rivera.

* * *

TEXTO DEFINITIVO AL PROYECTO DE ACTO LEGISLATIVO NUMERO 237 DE 2002 CAMARA

Aprobado en segundo debate en primera vuelta en la sesión plenaria de la honorable Cámara de Representantes el día jueves 16 de mayo de 2002, por el cual se modifican los artículos 182, 184, 186, 234, 235, 250 y 251 de la Constitución Política.

"El Congreso de Colombia

DECRETA:"

Artículo 1°. El artículo 182 de la C. P. quedará así:

Artículo 182. Cuando el Congreso de la República vote en Comisión o Plenaria Actos Legislativos no habrá lugar a conflicto de intereses.

Artículo 2°. El artículo 184 de la C. P. quedará así:

Artículo 184. La pérdida de investidura será decretada por el Consejo de Estado, Sala Electoral en primera instancia, y Consejo en Pleno en segunda, en un término no mayor a noventa (90) días hábiles, contados a partir de la solicitud formulada por la Mesa Directiva de la Cámara correspondiente o por cualquier ciudadano.

La ley señalará el procedimiento para tramitarla con observancia del debido proceso y graduará la duración de la sanción en garantía del principio de proporcionalidad.

Artículo 3°. El artículo 186 de la C. P. quedará así:

Artículo 186. De los delitos que cometen los congresistas conocerán como ente investigador y acusador la Fiscalía General de la Nación en persona del señor Fiscal General o su delegado, y como ente juzgador la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia. Para garantizar la 2ª Instancia la Sala Penal se seccionará de acuerdo a la ley.

Artículo 4°. El artículo 234 de la C. P. quedará así:

Artículo 234. La Corte Suprema de Justicia es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria y se compondrá del número impar de magistrados que determine la ley. Esta dividirá la Corte en salas, señalará a cada una de ellas los asuntos que deba conocer separadamente y determinará aquellos en que deba intervenir la Corte en pleno.

La ley determinará el número de magistrados que conforman la Sala Penal, lo mismo que la forma como se dividirá para garantizar el respeto del principio de la doble instancia y el control de garantía constitucional respecto de las medidas judiciales limitativas de derechos fundamentales que se tomen dentro del proceso penal.

Artículo 5°. El artículo 235 de la C. P. quedará así:

Artículo 235. Son atribuciones de la Corte Suprema de Justicia:

1. Actuar como Tribunal de Casación en el estudio de sentencias ejecutoriadas. La ley podrá determinar mecanismos sumarios de respuesta con el fin de lograr la unificación de la jurisprudencia, la protección de las garantías fundamentales y la restauración del derecho vulnerado.

2. Juzgar al Presidente de la República o a quien haga sus veces y a los altos funcionarios de que trata el artículo 174, por cualquier hecho punible que se les impute, conforme al artículo 175 numerales 2 y 3.

3. Juzgar mediante la Sala Penal, previa acusación del Fiscal General de la Nación, a los miembros del Congreso de la República.

4. Juzgar mediante la Sala Penal, previa acusación del Fiscal General de la Nación, al Vicepresidente de la República, a los ministros del despacho, al Procurador General, al Defensor del Pueblo, a los agentes del Ministerio Público ante la Corte, ante el Consejo de Estado y ante los tribunales; a los directores de los departamentos administrativos, al Auditor General, al Contralor General de la República, a los embajadores y jefes de misión diplomática o consular, a los gobernadores, a los magistrados de tribunales y a los generales y almirantes de la fuerza pública, por los hechos punibles que se les imputen.

5. Conocer de todos los negocios contenciosos de los agentes diplomáticos acreditados ante el Gobierno de la Nación, en los casos previstos por el derecho internacional.

6. Darse su propio reglamento.

7. Las demás atribuciones que señale la ley.

Parágrafo. Cuando los funcionarios antes enumerados hubieren cesado en el ejercicio de su cargo, el fuero sólo se mantendrá para las conductas punibles que tengan relación con las funciones desempeñadas. La intervención de la Fiscalía ante la Corte Suprema de Justicia podrá ejercerla el Fiscal General de la Nación o, por delegación suya, el Vicefiscal General o los fiscales delegados ante la Corte Suprema de Justicia.

Artículo 6°. El artículo 250 de la C. P. quedará así:

Artículo 250. Corresponde a la Fiscalía General de la Nación, de oficio o con fundamento en denuncia, petición especial o querrela, desarrollar las investigaciones de los hechos que puedan constituir delitos y acusar ante los jueces de la República, cuando fuere el caso, a los presuntos infractores de la ley penal. Se exceptúan los delitos cometidos por miembros de la Fuerza Pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio. Para tal efecto la Fiscalía General de la Nación, deberá:

1. Solicitar al juez de control de garantías las medidas que aseguren la comparecencia de los presuntos infractores de la ley penal, las que procuren la conservación de la prueba y la protección de la comunidad; así mismo aquellas necesarias para la asistencia inmediata a las víctimas y hacer efectivo el restablecimiento del derecho.

Excepcionalmente, la ley podrá facultar a la Fiscalía General de la Nación para realizar capturas administrativas. En estos casos, el juez de control de garantías lo realizará a más tardar dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes.

El juez de control de garantías no podrá ser, en ningún caso, el juez de conocimiento.

2. Adelantar registros, allanamientos, incautaciones e interceptaciones de comunicaciones. En estos eventos, el juez de control de garantías efectuará el control posterior respectivo, a más tardar dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes.

3. Asegurar los elementos materiales probatorios, garantizando la cadena de custodia mientras se ejerce su contradicción.

4. Aplicar el principio de oportunidad en las causales definidas en la ley.

5. Solicitar al juez de control de garantías la autorización para acusar.

6. Presentar escrito de acusación ante el juez competente, con el fin de dar inicio a un juicio público, oral, contradictorio y concentrado.

7. Solicitar ante el juez competente la preclusión de las investigaciones cuando, según lo dispuesto en la ley, no hubiere mérito para acusar.

8. Solicitar ante el juez competente las medidas necesarias para la reparación integral a las víctimas. Igualmente, velar por la protección de las víctimas, los testigos y demás intervinientes en el proceso penal. La ley fijará los términos en que podrán intervenir las víctimas en el proceso penal y los mecanismos de justicia restaurativa.

9. Dirigir y coordinar las funciones de policía judicial que en forma permanente cumple la Policía Nacional y los demás organismos que señale la ley.

10. Cumplir las demás funciones que establezca la ley.

El Fiscal General de la Nación y sus delegados tienen competencia en todo el territorio nacional.

Artículo 7°. El artículo 251 de la C. P. quedará así:

Artículo 251. Son funciones especiales del Fiscal General de la Nación:

1. Investigar y acusar, si hubiere lugar, a los altos funcionarios que gocen de fuero constitucional, con las excepciones previstas en la Constitución.

2. Nombrar y remover, de conformidad con la ley, a los empleados bajo su dependencia.

3. Asignar y desplazar libremente a sus funcionarios en las investigaciones y procesos. Asimismo, determinar el criterio y la posición que la Fiscalía deba asumir en cada caso, en desarrollo de los principios de unidad de gestión y de jerarquía.

4. Participar en el diseño de la política del Estado en materia criminal y presentar proyectos de ley al respecto.

5. Otorgar atribuciones transitorias a entes públicos que puedan cumplir funciones de Policía Judicial, bajo la responsabilidad y dependencia funcional de la Fiscalía General de la Nación.

6. Suministrar al Gobierno información sobre las investigaciones que se estén adelantando, cuando sea necesaria para la preservación del orden público.

Artículo 8°. *Transitorio.* Dentro de los seis (6) meses siguientes a la aprobación del presente proyecto de acto legislativo, una comisión integrada por el Ministro de Justicia y del Derecho, el director del Departamento de Planeación Nacional, el Fiscal General de la Nación, el Procurador General de la Nación, el Presidente de la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia, el Defensor del Pueblo, el Presidente del Consejo Superior de la Judicatura, o los delegados que ellos designen, presentarán a consideración del Congreso de la República los proyectos de ley pertinentes para implementar el nuevo sistema, y este tendrá un plazo de un (1) año para su trámite.

Si el Congreso no lo hiciera, una vez vencido el plazo concedido al legislativo, se reviste al Presidente de la República de facultades extraordinarias por una sola vez y por el término de seis (6) meses para que expida las normas legales necesarias al nuevo sistema. A este fin, podrá modificar los cuerpos normativos indispensables incluidos los Códigos Penal, de Procedimiento Penal y Penitenciario.

Con el fin de conseguir la transición hacia el Sistema Acusatorio previsto en el presente acto legislativo, la ley podrá tomar las prevenciones necesarias para garantizar la presencia de funcionarios y demás servidores públicos que sean esenciales y, en particular, el traslado de cargos entre la Fiscalía General de la Nación, la Judicatura, la Procuraduría General, la Defensoría del Pueblo y los demás organismos que cumplen funciones de Policía Judicial de manera permanente.

El Gobierno Nacional garantizará los recursos indispensables para la implementación gradual del sistema acusatorio.

Artículo 9°. *Vigencia.* El presente acto legislativo rige a partir de su aprobación; el nuevo sistema se aplicará de acuerdo con la ley, la cual establecerá el régimen de transición que se iniciará en la Corte Suprema de Justicia (Sala Penal) y los Distritos Judiciales que allí se señalen, para que se extienda a los demás, en un término máximo de cuatro (4) años, contados a partir de la vigencia de este acto legislativo.

CAMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARIA GENERAL

Bogotá, D. C., viernes 17 de mayo de 2002

En Sesión Plenaria del día jueves 16 de mayo de 2002, fue aprobado en segundo debate en primera vuelta el texto definitivo del Proyecto de Acto Legislativo número 237 de 2002 Cámara, "por el cual se modifican los artículos 182, 184, 186, 234, 235, 250 y 251 de la Constitución Política".

Lo anterior es con el fin de que el citado proyecto de acto legislativo siga su curso legal y reglamentario en el honorable Senado de la República y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Cordialmente,

José Ignacio Arboleda Arboleda, Juana Yolanda Bazán, Zamir Silva Amín, William Darío Sicachá, Tarquino Pacheco, William Vélez Mesa, Luis Fernando Velasco, Reginaldo Montes, Germán Navas Talero, Hernán Andrade, Roberto Camacho, Eduardo Enríquez Maya, Ponentes.

El Secretario General,

Angelino Lizcano Rivera.

**TEXTO DEFINITIVO AL PROYECTO DE LEY NUMERO 115
DE 2000 CAMARA**

**Aprobado en segundo debate en la sesión plenaria de la honorable
Cámara de Representantes los días martes 14 y jueves 16 de mayo
de 2002, por el cual se expide el estatuto del consumidor y del usuario.**

‘El Congreso de Colombia
DECRETA:’

PARTE I

NORMAS GENERALES

TITULO 1

CAPITULO UNICO

Artículo 1°. *Objeto.* Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas con ocasión de las relaciones de consumo, las obligaciones de los productores y prestadores de servicios, la protección contractual, el sistema nacional de protección del consumidor y el funcionamiento de las organizaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 2°. *Ambito de aplicación.* Para la aplicación de las disposiciones de esta ley se tendrán en cuenta los principios generales del derecho, la aplicación de las normas en el tiempo y en el espacio, la interpretación y aplicación de normas precedentes sobre materias concretas y preferencias de normas especiales sobre generales. Igualmente, se aplicarán a todas las relaciones cuyos efectos se produzcan o hayan debido producirse en el territorio colombiano.

Artículo 3°. *Objetivos y principios generales.* Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, así como salvaguardar su unidad y amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos. Se tendrán como principios generales los siguientes derechos y deberes de los consumidores y usuarios:

1. Derechos

a) Recibir el bien o servicio en condiciones de calidad, cantidad e idoneidad, óptimas para su uso o goce;

b) Obtener y difundir, especialmente a través de los medios de comunicación, información y educación precisa e idónea respecto de la calidad, cantidad, composición, forma de uso y precio de todos los productos o servicios que se pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos, al igual que disponer de los espacios adecuados para el efecto;

c) Reclamar directamente ante el productor, proveedor y prestador de servicios y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de cualquier daño sufrido, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito;

d) Ser protegido de la publicidad engañosa;

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

f) Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria, y

g) Elegir libremente los bienes y servicios que se requieran.

2. Deberes

a) Informarse respecto de la calidad de los bienes y servicios, así como de las instrucciones que suministre el productor, proveedor o prestador de servicios en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación;

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

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

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

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

a) Calidad: Conjunto de propiedades, ingredientes, atributos, características y componentes que constituyen, determinan, distinguen o individualizan un bien o servicio respecto de su durabilidad, estabilidad y eficiencia;

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

c) Usuario: Todo aquel que, como destinatario final haga uso o disfrute de forma singular o plural de un servicio público prestado por entidades públicas o privadas, cualquiera que sea su naturaleza;

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

e) Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado. En los eventos en los que el consumidor haya manifestado expresamente la destinación del producto, ésta hará parte de la idoneidad;

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

g) Producto: Todo bien o servicio;

h) Productor: Toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al público consumidor. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que se introduzcan al mercado nacional.

Proveedor o expendedor: Toda persona natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.

Cuando quiera que en la presente ley se empleen los términos productor o proveedor, se entenderán aplicables a los dos indistintamente;

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

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

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

l) Puesta en circulación: Momento en que el productor se desprende del control del producto o presta el servicio;

m) Relación de consumo: Aquella que se da entre un productor o prestador de servicio y un consumidor o usuario;

n) Suficiencia: Cantidad y durabilidad que debe cumplir el bien o servicio, por haber sido convenido, anunciado o por ser lo que se espera en el mercado.

TITULO 2

**DE LAS OBLIGACIONES DE LOS PRODUCTORES
Y PRESTADORES DE SERVICIOS**

CAPITULO 1

De la información

Artículo 6°. *Información mínima y responsabilidad.* Los productores y prestadores de servicios deberán suministrar a los consumidores y usuarios información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrezcan y sin perjuicio de lo señalado para productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información contenida en los productos, sus etiquetas o la proporcionada en forma directa al consumidor.

Los productos de consumo masivo denominados nocivos para la salud, deberán contener en su envase y etiqueta, la señalización que garantice que el producto es apto para el consumo humano, la cual deberá ser autorizada por la entidad territorial competente.

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

1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario.
2. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.
3. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable.
4. El precio. En cualquier información sobre precios dirigida a los potenciales consumidores y usuarios se deberá indicar el precio total del producto, el cual incluirá cualquier cargo adicional a que hubiere lugar, el precio debe ser único y corresponderá al precio por pago de contado.
5. La vida útil, cuando ello sea pertinente.
6. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, éstas deberán contenerse en la información mínima.

Todos los alimentos o productos para alimentación humana y animal, producto de alteraciones genéticas a través de la biotecnología deberán estar debidamente rotulados con información sobre el hecho de que son modificados genéticamente.

Parágrafo. Cuando se trate de servicios prestados por el Estado o por un concesionario o particular a usuarios indeterminados, deberá indicarse mediante valla, anuncio o en facturas o recibos y, en general, mediante todos los medios posibles, la vida útil proyectada o la duración esperada del servicio. Esta información generará obligación a cargo del productor, proveedor o prestador del servicio.

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

CAPITULO 2

De la publicidad

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

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

Artículo 11. *Publicidad de promociones y ofertas.* La publicidad de las promociones y ofertas, deberá sujetarse a las condiciones generales señaladas en el capítulo correspondiente y contener información clara y suficiente sobre todas las condiciones de tiempo, modo y lugar de las mismas.

CAPITULO 3

De las garantías

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

Artículo 13. *Nivel de garantía legal.* De no existir garantía suplementaria y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 633 de 2000, para establecer el alcance de la garantía legal se atenderán las siguientes reglas:

1. Respecto de la suficiencia, cantidad o durabilidad:
 - a) Se sujetará a lo ofrecido individual o colectivamente o lo anunciado públicamente por el productor, proveedor o prestador de servicio;
 - b) En defecto de ofrecimiento o anuncio, la cantidad o durabilidad que se esperaría dadas las condiciones de uso y precio previsto;
 - c) Se consideran admisibles las mermas en productos que por su naturaleza tienen variaciones.
2. Respecto de la calidad:
 - a) Si el bien o servicio está sujeto a requisitos obligatorios establecidos en una disposición legal o reglamentaria, deberá cumplir con éstos;
 - b) En defecto de reglamento técnico, el bien o servicio debe cumplir con la calidad que se esperaría, tomando en consideración las circunstancias en que se realizó la relación de consumo, las calidades de productos similares o análogos circulados en el mercado y el precio de aquellos;
 - c) Con respecto a los servicios, la calidad de ellos deberá sujetarse a normas o especificaciones que garanticen que su durabilidad no sea inferior a la establecida.

3. Respecto de la idoneidad

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

Artículo 14. *Término de la garantía legal.* La garantía legal tendrá un término de 1 año, contado a partir de la fecha de entrega del producto o prestación del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de lo que se establece en el Código de Comercio y de que las entidades con facultades de vigilancia y control puedan señalar términos distintos para productos cuya naturaleza lo amerite, con base en el promedio de vida útil acostumbrado en el mercado para cada tipo de producto.

Se excluyen del término de un año mínimo de esta garantía los contratos cuyo objeto sean productos usados, así como los alimentos y demás productos de carácter perecedero.

Cuando se repare o cambie un bien o servicio a título de efectividad de la garantía, comenzará a correr un nuevo término de ésta a partir de la última entrega o reparación.

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

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

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

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

2. La entrega oportuna del bien o servicio.

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

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

1. La naturaleza de la reparación.

2. Las piezas reemplazadas o reparadas.

3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y

4. La fecha de devolución del producto.

Parágrafo 1°. Si el garante no hubiere hecho salvedad alguna al momento de recibir el bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en perfecto estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

Parágrafo 2°. Pasados 6 meses desde que el garante o quien realice la reparación en su nombre hubiese informado que el bien reparado se encuentra a disposición del consumidor, sin que éste haya hecho lo necesario para retirarlo, el garante deberá notificar mediante correo certificado por 3 veces consecutivas con mínimo 8 días de diferencia, que de no presentarse el bien será entregado definitivamente al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos.

Transcurridos 8 días desde el envío de la última comunicación, el garante entregará el bien al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos. De dicha entrega deberá quedar constancia escrita, en la que consten los términos y causas de dicha operación.

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

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

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

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

4. Cuando el proveedor, productor o prestador del servicio no cumpla con las condiciones específicas anunciadas en la publicidad.

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

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

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

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

1. La identificación del proveedor, prestador del servicio, fabricante, importador y distribuidor, especificando quién hará efectiva la garantía;
2. La identificación del bien o servicio;
3. Las condiciones de validez de la garantía y su plazo, y
4. Las condiciones de reparación del producto con especificación del lugar donde se hará efectiva.

El documento en donde conste la garantía deberá hacer mención del número de la factura de compra y el responsable sólo podrá exigir el documento donde conste la garantía.

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

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

Artículo 23. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o prestador de servicio, se exonerará de cumplir las garantías sólo cuando medie fuerza mayor, caso fortuito o culpa exclusiva del consumidor o usuario o hecho o culpa de un tercero, las cuales deberán ser probadas por el productor o prestador de un servicio.

CAPITULO 4

Responsabilidad por producto defectuoso

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

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

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

1. Cuando los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al productor o al proveedor que en alguna medida sea causa del daño.
2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del consumidor o usuario o por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor o prestador de servicio.
3. Por hecho o culpa exclusiva de un tercero.
4. Que nunca puso el producto en circulación.

5. Que, en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.

6. Que se desvirtúe la relación causal entre defecto y daño.

Artículo 26. Acumulación de pretensiones. El consumidor o usuario afectado o sus causahabientes, según sea el caso, podrán demandar contractual y extracontractualmente. Las acciones podrán presentarse acumulativa pero no simultáneamente. En ambos casos será procedente la indemnización del daño moral.

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

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

TITULO 3

PROTECCION CONTRACTUAL

Artículo 28. Productos no requeridos. Queda prohibido establecer o renovar relaciones de consumo a partir del ofrecimiento de productos no solicitados por el consumidor cuya declinación o rechazo deba ser expresamente comunicado. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.

CAPITULO 1

Contratos de adhesión

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

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos escritos se utilizará el español.
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. En el escrito del contrato, los caracteres deberán ser legibles a simple vista.
3. No incluir espacios en blanco.

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

1. Las que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
2. Las que desconozcan normas generales para servicios con menoscabo de los intereses del consumidor y que se encuentren reguladas legalmente.

Artículo 31. Constancia de la operación y aceptación. Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor o prestador de servicios está obligado a la entrega de constancia escrita de la operación y sus términos al consumidor, a más tardar dentro de los 3 días siguientes a la solicitud. El productor o prestador de servicio deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. En caso de existir normas especiales, estas obligaciones se regirán por dichas disposiciones.

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

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

CAPITULO 2

Cláusulas abusivas

Artículo 34. Concepto. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado y significativo en perjuicio del consumidor y las

que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las circunstancias relacionadas con la transacción particular que se analice.

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

1. Las que limiten la responsabilidad del productor o prestador del servicio por productos o servicios defectuosos.
2. Las que impliquen renuncia de los derechos del consumidor o usuario.
3. Las que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor o usuario.
4. Las que trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del productor o prestador de servicio.
5. Las que establezcan que el proveedor no reintegre lo pagado si se resuelve el contrato cuyo objeto no se ha realizado.
6. Las que prevean la posibilidad de cesión del contrato por parte del prestador de servicio o proveedor sin el consentimiento del consumidor o usuario.
7. Las que vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el proveedor no cumpla sus obligaciones.
8. Las que concedan al proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo.
9. Las que, presentes los supuestos de ley, impidan al consumidor resolver el contrato o excepcionar el incumplimiento del proveedor.
10. Las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en esta ley.
11. Las que incluyan pago de intereses o tasas no autorizadas legalmente.
12. En los contratos de promesa de compraventa, las cláusulas que autoricen modificación unilateral del contrato de compraventa respectivo o modifiquen la oferta o desconozcan vicios redhibitorios contemplados en el Código Civil.

13. Las que establezcan contribuciones obligatorias, cualesquiera sea su denominación, destinatario o beneficiario, como requisito indispensable para ingresar a los establecimientos educativos de cualquier índole.

14. Los que presumen cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de ésta se deriven erogaciones a su cargo.

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

Artículo 36. *Efectos de la nulidad o de la ineficacia.* La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que éste pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

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

CAPITULO 3

De las promociones y ofertas

Artículo 37. *Fuerza vinculante.* Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice. De no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del potencial consumidor o usuario. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

CAPITULO 4

De las operaciones a plazo

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

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

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

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

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

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

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

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

Los plazos se empezarán a contar nuevamente a partir de la fecha en que sea entregado a satisfacción del producto objeto de la garantía.

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

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

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

3. Cubrir los costos de empaque, seguros ordinarios, manejo y transporte, y

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

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

Artículo 42. *Contratos especiales.* En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor o prestador de servicio deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales a través de medios inequívocos y observando las normas que los regulan.

Artículo 43. *Comisiones con tarjetas.* Las comisiones por la utilización de tarjetas de débito y crédito cobradas a personas o establecimientos afiliados al sistema estarán sujetas a las mismas regulaciones previstas para intereses. Por tanto, no podrán exceder los límites previstos en el artículo 884 del Código de Comercio y estarán sometidas al límite legal de usura.

TITULO 4

SISTEMA NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO 1

Competencia de las autoridades jurisdiccionales

Artículo 44. *Competencia de los jueces.* Los jueces civiles del circuito o los jueces municipales, por razón de la cuantía, conforme al código de procedimiento civil y sus reformas, serán competentes, a prevención, para conocer de las acciones para declarar el incumplimiento de cualquiera de las garantías y obligaciones previstas en esta ley, la responsabilidad solidaria de productores o prestadores de servicios, las acciones en representación de la clase de consumidores o usuarios y para resolver en todos los casos sobre la indemnización de perjuicios consecuente. El perjudicado podrá limitarse a solicitar la indemnización de perjuicios, sin necesidad de invocar la resolución, terminación o anulación del contrato, ni ejercer los demás derechos establecidos en esta ley. En los mismos términos, conocerán de las acciones de repetición previstas en esta ley.

Artículo 45. *Competencia territorial.* Será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, su domicilio. En el supuesto de que el demandado carezca de establecimiento y domicilio en el territorio nacional, será competente el juez de su residencia habitual. A elección del demandante, también será competente el juez del lugar donde se haya realizado la relación de consumo; y, si ésta se ha realizado en el extranjero, el del lugar donde se produzcan sus efectos.

CAPITULO 2

Procedimiento judicial

Artículo 46. *Trámite del proceso.* Las acciones ejercidas ante los jueces para obtener la efectividad de los derechos contenidos en esta ley, se adelantarán mediante proceso verbal sumario.

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

Artículo 47. *Medidas cautelares.* Con ocasión de las demandas por infracción a las disposiciones de esta ley, el juez, a instancia de persona legitimada y bajo responsabilidad de la misma, podrá ordenar la cesación provisional de los comportamientos que se denuncien como infracción y decretar con carácter cautelar las medidas que resulten pertinentes.

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

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

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

En lo no previsto por este artículo, las medidas cautelares se regirán de conformidad con lo establecido en el artículo 568 del Código de Comercio y en los artículos 519, 678 a 691 del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 48. *Acción directa contra el asegurador.* Los perjudicados por infracciones a lo previsto en esta ley podrán ejercer acción directa contra el asegurador del responsable. De conformidad con lo previsto por el artículo 1133 del Código de Comercio y demás normas que regulen la materia.

Artículo 49. *Prescripción de la acción.* Las acciones previstas en esta ley tendrán un término de prescripción de 2 años contados a partir del momento de la entrega del bien o de la prestación del servicio, o a partir del momento en que, dentro del período de la garantía, se haya conocido o debido conocer el daño.

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

CAPITULO 3

Acciones populares y de grupo

Artículo 50. *Remisión.* Las acciones populares y de grupo, con el fin de proteger los derechos de los consumidores o usuarios, se regirán por lo señalado en la Ley 472 de 1998.

CAPITULO 4

Procedimientos alternativos para solución de conflictos

Artículo 51. *Alternativas de solución de conflictos.* Sin perjuicio de lo previsto en esta ley, los consumidores, usuarios y proveedores podrán acudir a cualquiera de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en las normas vigentes. Las organizaciones de consumidores o de usuarios y los centros de conciliación continuarán ejerciendo funciones en la resolución alternativa de conflictos.

Artículo 52. *Arbitraje y conciliación para temas de consumo.* De conformidad con las normas vigentes sobre arbitraje y conciliación, en los centros de conciliación y arbitraje autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, se conocerán conflictos surgidos con ocasión de la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente ley, así como de la repetición entre proveedores, productores, prestadores de servicios o importadores.

El Gobierno Nacional estimulará la conciliación y el arbitraje para temas de consumo, así como la concertación entre empresarios, consumidores y usuarios para la promoción de espacios y mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Artículo 53. *Procedimiento para el arbitraje legal en temas de consumo.* El procedimiento legal del trámite del arbitraje para temas de consumo, será el siguiente:

1. El árbitro será único y fundamentará su decisión en el derecho vigente.

2. Solicitud de convocatoria o demanda. Para todos los efectos, la fecha de radicación de la solicitud por la Secretaría del Centro de arbitraje será considerada como fecha de inicio de la etapa arbitral, la cual no podrá exceder de un término de 90 días. El Centro admitirá, inadmitirá o rechazará la solicitud en un término de 2 días contados a partir del día siguiente a su radicación en la Secretaría. La solicitud de convocatoria deberá contener los requisitos exigidos por la ley para la demanda. Si la parte solicitante omite cumplir cualquiera de estos requisitos o el pago del anticipo establecido en la ley, la Secretaría del Centro la exhortará para que en un plazo de 2 días proceda al cumplimiento; caso en el cual, el centro contará con otro día para su verificación; vencido el término con el que cuenta la parte para cumplir los requisitos exigidos, el expediente será archivado. El centro contará con 2 días para realizar la notificación a la parte.

3. Contestación a la solicitud o demanda. Dentro de los 3 días siguientes a la notificación de la admisión de la solicitud o demanda enviada por la Secretaría del centro, la parte solicitada deberá presentar la contestación. La Secretaría del Centro podrá otorgar a la solicitada una prórroga del plazo inicial, hasta por 2 días para presentar la contestación.

4. Si la parte solicitada formula una o varias excepciones relativas a la existencia, pertinencia, validez o alcance del acuerdo de arbitraje, el Centro deberá resolver en un término de 2 días mediante auto motivado, sin perjuicio de la decisión de competencia que corresponda al árbitro.

5. Nombramiento del árbitro. Solamente podrá ser designado como árbitro por el Centro, quien se encuentre registrado como tal en el libro oficial que se ha abierto para el efecto. La designación del árbitro para cada caso se hará en el plazo de 2 días y por sorteo, de manera rotativa entre los inscritos que no hayan tramitado peticiones de arbitramento.

6. Imparcialidad e independencia:

a) Antes de su nombramiento o confirmación, la persona propuesta como árbitro debe suscribir una declaración de independencia en donde hará constar que no incurre en ninguno de los impedimentos consagrados por la ley para los jueces;

b) Así mismo, revelará a las partes y al centro, antes de aceptar su nombramiento, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a una duda justificable en cuanto a su imparcialidad o independencia, o confirmará por escrito que tal circunstancia no existe;

c) La Secretaría deberá comunicar por escrito en un lapso de 2 días dicha información a las partes, quienes manifestarán sus comentarios en un plazo de 2 días. Si en cualquier etapa del arbitraje surgiesen nuevas circunstancias que pudieran dar lugar a una duda justificable en cuanto a la imparcialidad o independencia del árbitro, el árbitro revelará rápidamente esas circunstancias a las partes; además, se le comunicará a la Secretaría del centro para que se proceda a su reemplazo.

7. Aceptación. Toda persona propuesta como árbitro aceptará su nombramiento por escrito y comunicará tal aceptación al centro, para lo cual cuenta con 2 días a partir de su designación. De la aceptación y el respectivo nombramiento se notificará a las partes dentro de los siguientes 2 días.

8. Recusación del árbitro:

a) Cualquiera de las partes podrá recusar al árbitro nombrado, únicamente por causas de las que haya tenido conocimiento después del nombramiento;

b) La parte que recuse a un árbitro deberá notificarlo al Centro y a la otra parte, dando las razones de la recusación, en un plazo de 2 días después de haber recibido la notificación del nombramiento del árbitro o después de haber tenido conocimiento de las circunstancias que considere dan lugar a una duda justificable respecto de la imparcialidad o independencia del árbitro;

c) Cuando el árbitro haya sido recusado por una parte, la otra parte tendrá derecho a responder a la recusación y, si ejerce este derecho, deberá enviar en el plazo de 2 días después de haber recibido la notificación de que trata el literal anterior;

d) El árbitro, a su entera discreción, podrá suspender o continuar los procedimientos arbitrales mientras esté pendiente la recusación;

e) Si la otra parte no está de acuerdo con la recusación y si el árbitro no renuncia, la decisión sobre la recusación la tomará el Centro de conformidad con sus procedimientos internos respetando el debido proceso.

9. Intervención de terceros. Cuando por la naturaleza de la situación jurídica debatida en el proceso, el laudo genere efectos de cosa juzgada para quienes no estipularon el pacto arbitral, el árbitro, en lo posible desde el día de su nombramiento, ordenará la citación personal de todas ellas para que adhieran al arbitramento. La notificación personal de la providencia que así lo ordene se llevará a cabo dentro de los 2 días siguientes a la fecha de su expedición. Los citados deberán manifestar expresamente su adhesión al pacto arbitral dentro de los 3 días siguientes. En caso contrario, se declararán extinguidos los efectos del compromiso o los de la cláusula compromisoria para dicho caso, y los árbitros reintegrarán los honorarios y gastos en la forma prevista en la ley para el caso de declararse la incompetencia del árbitro.

10. Instrucción. Se entenderá abierta la instrucción al realizarse audiencia cuya fecha y hora se fijó en la entrega del expediente. Además, se fijará la sede del arbitraje, el idioma, las medidas cautelares, práctica de pruebas, la elaboración de un calendario probable sobre el orden de las actuaciones a realizar y los honorarios y gastos a cargo de las partes y de los terceros, de conformidad con el numeral anterior. A partir de esta audiencia se entiende iniciada la instrucción del proceso, la cual no durará más de 30 días.

En firme la regulación de gastos y honorarios, los eventuales terceros y cada parte consignarán dentro de los 5 días siguientes lo que les corresponda. El depósito se hará a nombre del árbitro, quien abrirá una cuenta especial. Si una de las partes consigna lo que le corresponde y la otra no, aquélla, para evitar la conclusión del proceso, podrá hacerlo por ésta dentro de los 3 días siguientes, pudiendo solicitar su reembolso inmediato por medio de un proceso ejecutivo. Si los terceros no consignan oportunamente, el proceso continuará y se decidirá sin su intervención. Durante el vencimiento de los términos, el árbitro continuará con el procedimiento.

11. Pruebas. El árbitro realizará las audiencias para la evaluación de pruebas y práctica de éstas, con o sin participación de las partes según el caso; en pleno decretará y practicará las pruebas solicitadas y las que oficiosamente considere pertinentes. En caso tal que niegue la práctica de alguna prueba solicitada, tendrá que motivar su actuación.

12. Audiencias. En el cronograma que se fijó en la primera audiencia se enunciará la realización de las diferentes audiencias y diligencias en las cuales se practicarán y evaluarán las pruebas. No hay límite en el número de audiencias que se deben realizar, simplemente se realizarán las necesarias sin atacar el principio de economía procesal y el término fijado para toda la instrucción en el numeral 10.

Para celebrar una audiencia, el árbitro convocará a las partes con una antelación mínima de 2 días hábiles para que comparezca ante él el día y en el lugar que determine. Si una de las partes, a pesar de haber sido debidamente convocada, no comparece sin excusa válida, el árbitro podrá celebrar la audiencia.

13. Plazo para dictar el laudo. El árbitro deberá dictar su laudo en el plazo de 25 días. Dicho plazo comenzará a correr después de terminada la instrucción del proceso y haber oído las alegaciones de las partes. El laudo arbitral podrá ser aclarado, corregido y complementado por el árbitro, de oficio o a solicitud presentada por una de las partes dentro de los 5 días siguientes a la expedición del mismo, en los casos y con las condiciones establecidas en el Código de Procedimiento Civil.

En los aspectos no contemplados en este artículo sobre el procedimiento legal específico para temas de consumo, se seguirán las demás normas legales sobre el arbitraje.

Con todo, los centros de arbitraje podrán disponer de un procedimiento arbitral a través del cual se aplicará el arbitraje institucional para temas de consumo, el cual deberá ser expedito y orientado por el principio del debido proceso. Este procedimiento deberá ser aprobado por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

En caso de que los centros no expidan el procedimiento arbitral a través del cual se aplicará el arbitraje institucional para temas de consumo, se aplicará el arbitraje legal específico previsto en este artículo.

CAPITULO 5

Organismos públicos de defensa del consumidor o usuario y procedimientos administrativos

Artículo 54. *Autoridad administrativa competente.* Las Superintendencias de Industria y Comercio, Bancaria, de Servicios Públicos Domiciliarios, Vigilancia Privada, de Subsidio Familiar, Nacional de Salud, el Invima y las Alcaldías, velarán por el cumplimiento de las normas contenidas en esta ley, dentro de su especialidad y con facultad para ampliar las actuaciones de que conocen los inspectores de policía el Gobierno Nacional podrá, en los términos de la Ley 489 de 1998, repartir las competencias entre éstas u otras autoridades.

Artículo 55. En cada municipio habrá un funcionario administrativo con funciones de policía, dependiente del Alcalde, que resolverá las solicitudes de los consumidores o de las organizaciones de consumidores, usuarios o asociaciones de usuarios, conforme a las competencias que le fije el Gobierno Nacional. Para el efecto, las administraciones locales deberán:

a) Atender eficaz y oportunamente las peticiones, quejas o reclamos que presenten los consumidores y usuarios de bienes y servicios en relación con la protección de sus derechos y remitir aquellas que deban ser atendidas por entidades determinadas especialmente para el efecto;

b) Suministrar información, ayuda y orientación a los consumidores y usuarios para que puedan ejercer la adecuada protección de sus derechos;

c) Colaborar con el correcto ejercicio de las funciones propias de las organizaciones de consumidores debidamente reconocidas;

d) Asegurarse que el funcionario administrativo con funciones de policía de que trata el presente artículo, se abstenga de realizar cualquier tipo de publicidad que pueda favorecer a los proveedores de bienes y servicios.

Parágrafo 1°. La autoridad competente será aquella a la que le corresponda vigilar o controlar al proveedor o las actividades que desarrolla y lo no cubierto se entenderá responsabilidad de la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de conflicto de competencia negativo, la actuación será asumida por la Superintendencia de Industria y Comercio. En caso de ser positivo, conocerá la autoridad que primero inició la actuación.

Parágrafo 2°. La omisión o negligencia por parte de los Alcaldes Municipales o por los funcionarios que ellos deleguen para cumplir lo dispuesto en el presente artículo será causal de mala conducta.

Artículo 56. *Facultades.* Para el cumplimiento de las anteriores funciones, las autoridades administrativas competentes contarán, además de las previstas en las disposiciones que las rijan, con las siguientes facultades:

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

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

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

4. Ordenar, en única instancia y con carácter de cosa juzgada el cumplimiento de las garantías legales o de las suplementarias y determinar la forma como se hará efectiva la garantía.

5. Establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que ésta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la seguridad nacional, la vida, la salud, la seguridad humana, animal o vegetal y la protección del medio ambiente, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.

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

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

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

9. Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones cuyo control le compete.

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

11. Ordenar, como medida cautelar, la suspensión o modificación inmediata de conductas que puedan resultar contrarias a las disposiciones cuya observancia le corresponda vigilar, así como adoptar las previstas en esta ley para los jueces de la República.

Cuando se ordene el retiro de existencias del mercado o la retención o comiso de productos, los costos de depósito estarán a cargo del investigado.

12. Ordenar la suspensión inmediata de conductas y operaciones que contravengan las disposiciones cuyo cumplimiento le corresponda vigilar.

13. Imponer las sanciones previstas en esta ley.

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

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

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

17. Ordenar, como medida definitiva, el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones de esta ley, y que se tomen las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores.

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

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

20. Señalar de manera general, según el ámbito de competencias de cada autoridad, condiciones y requisitos a la publicidad, con el fin de que la misma sea clara, veraz, suficiente, comprobable y no induzca a error, de manera que se logre una mayor transparencia en las operaciones de consumo.

21. Establecer, según la naturaleza de los bienes y servicios, reglas sobre plazos y otras condiciones, que rijan como disposiciones de orden público en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, o sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios.

22. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y establecer mecanismos de información periódica relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones.

Parágrafo 1°. En todo caso se entenderá que las facultades previstas en los numerales 1, 2, 5, 6, 7, 9, 12, 15, 17 y 20 no se extienden a los alcaldes como autoridad administrativa.

Parágrafo 2°. La competencia para las alcaldías establecida en el numeral 4 se limitará a los casos cuya cuantía no supere los 20 salarios mínimos legales mensuales en cuyo caso será competencia de la autoridad administrativa que corresponda.

Artículo 57. *Sanciones.* La violación a las disposiciones de esta ley o la inobservancia a las instrucciones que las autoridades administrativas impartan, dará lugar a la aplicación de las siguientes sanciones, en favor del Tesoro Nacional o de la autoridad respectiva, según corresponda:

1. Sanciones institucionales.

1.1 Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos legales vigentes al momento de imposición de la sanción, por cada infracción. Cuando el sancionado sea una Pequeña o Mediana Empresa la sanción no podrá superar el quíntuplo del beneficio pecuniario obtenido por la infracción, cuando éste sea determinable.

1.2 Cierre definitivo del establecimiento de comercio o temporal, hasta por el término de 100 días.

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

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

2. Sanciones personales.

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

Parágrafo. Las sanciones de que trata este artículo serán impuestas por las autoridades competentes, graduándolas en función de la gravedad de la infracción, el beneficio pecuniario obtenido y la amenaza que la conducta genere. En caso de inobservancia de órdenes o instrucciones de la autoridad competente, se impondrán multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía.

Artículo 58. *Archivo de expedientes.* En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio, se archivarán los expedientes al cobro originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en conocimiento a la Contraloría General de la Nación, el Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.

Artículo 59. *Incumplimiento de lo ordenado por la autoridad competente.* Para efectos de lograr el cumplimiento de la efectividad de la garantía, dentro del texto del acto administrativo correspondiente se incluirán las siguientes medidas, aplicables en caso de incumplimiento de lo ordenado:

1. Si vencido el término estipulado en el acto administrativo para dar cumplimiento a la efectividad de la garantía sin que esto se hubiese realizado, se podrá decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, inicialmente por el término de 3 días hábiles.

2. Si efectuado el cierre temporal del establecimiento comercial, aún el sancionado no cumple con lo ordenado, se procederá al cierre definitivo del establecimiento, con la colaboración de la fuerza pública.

Parágrafo. La persona renuente al pago de las sanciones pecuniarias o cumplimiento de la efectividad de la garantía, serán además reportadas a las entidades cuyas funciones específicas sean poner en conocimiento del público la mora en el cumplimiento de las obligaciones comerciales. El registro del mencionado reporte será gratuito para la autoridad que lo ordene.

Artículo 60. *Procedimiento en caso de incumplimiento de lo ordenado por la autoridad competente.* Para hacer efectivo el artículo anterior, se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Verificado el incumplimiento de la orden impartida, se fijará fecha y hora para la celebración de la diligencia en la que se decidirá la medida a adoptar. Dicha decisión podrá ser recurrida mediante recurso de reposición, el cual se interpondrá y resolverá oralmente en la misma audiencia.

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

Artículo 61. *Procedimiento para la adopción de decisiones en materia de protección del consumidor.* Para las investigaciones relacionadas con protección de los consumidores o usuarios, la Superintendencia de Industria y Comercio seguirá el siguiente procedimiento:

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

2. La Superintendencia decretará las pruebas en audiencia cuya fecha y hora se informará mediante fijación en lista. La decisión sólo tendrá recurso de reposición en la audiencia misma. El recurso se resolverá oralmente en la audiencia y esa decisión se notificará en estrados. Los gastos que ocasione la práctica de las pruebas, estarán a cargo de quien las pidió y, si se decretan de oficio, el costo deberá ser asumido por igual entre las partes.

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

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

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

6. Conciliación para temas de consumo: La Superintendencia de Industria y Comercio podrá citar, de oficio o a petición de parte, a una audiencia de conciliación, dentro del proceso que se adelante por presentación de una petición, queja o reclamo. Los acuerdos conciliatorios tendrán efecto de cosa juzgada y prestarán mérito ejecutivo.

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

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

Artículo 62. *Recursos*. Los actos que pongan fin a la actuación solo serán susceptibles del recurso de reposición. Los actos que decreten medidas cautelares son de ejecución inmediata y los recursos se conceden en el efecto devolutivo.

El control de las decisiones de carácter jurisdiccional se harán conforme a la Ley 446 de 1998.

Artículo 63. *Notificaciones y comunicaciones*. Los actos de la Superintendencia de Industria y Comercio se comunicarán válidamente mediante depósito en casillero asignado para tal efecto a la parte o a su apoderado, mediante fijación en lista por un día, o mediante la utilización de correo certificado o de mensajería especializada de empresas de servicios postales públicas o privadas.

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

No obstante lo anterior, las decisiones que tengan el carácter descrito en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo, se notificarán personalmente, independientemente de su naturaleza administrativa o jurisdiccional.

La Superintendencia podrá realizar convenios con otras entidades integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor para que las comunicaciones o notificaciones se surtan válidamente por éstas fuera del Distrito Capital.

Artículo 64. *Liquidación de perjuicios*. En firme la decisión de la autoridad administrativa competente respecto de las infracciones a las normas contenidas en la presente ley, el afectado contará con 15 días hábiles para solicitar la determinación y liquidación de los perjuicios correspondientes, ante la misma autoridad, lo cual se resolverá como un trámite incidental según lo previsto en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 65. *Apoderados especiales*. De conformidad con el artículo 112 de la Ley 6ª de 1992, facúltase a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional.

Artículo 66. *Curadores ad litem*. Facúltase a la autoridad competente para contratar estudiantes de los consultorios jurídicos y egresados de las facultades de derecho en los términos y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores *ad litem* en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. Dicha actuación servirá para cumplir con el requisito de la Judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.

Artículo 67. *Desconcentración y apoyo*. Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:

1. Sistema de Información.

Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio. En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo:

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

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

2. Regionalización.

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

El Superintendente de Industria y Comercio podrá delegar las facultades y los trámites que a continuación se señalan, en todos o algunos de los integrantes del sistema en las zonas de su respectiva jurisdicción, según aparezca conveniente, quienes deberán seguir los procedimientos señalados para el efecto en la presente ley:

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

b) Publicar estados y edictos;

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

d) Distribuir la gaceta de propiedad industrial;

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

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

g) Entregar títulos y formatos para trámites;

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

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

j) Practicar diligencias administrativas y de pruebas;

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

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

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

n) Ordenar la efectividad de la garantía.

3. Sistema de apoyo.

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

Artículo 68. *Aplicación de otras normas*. En lo no previsto en este capítulo y en cuanto a procedimiento se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo y del Código de Procedimiento Civil.

CAPITULO 6

De las organizaciones de consumidores y usuarios

Artículo 69. *Derecho de participación*. El Estado, en cumplimiento del artículo 78 de la Constitución Política, garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios legalmente reconocidas en el estudio de las disposiciones que le conciernen y especialmente en la reglamentación de la presente ley. Para gozar de este derecho las organizaciones de consumidores y usuarios deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Artículo 70. *Organización.* De acuerdo con su ámbito territorial, las organizaciones de consumidores y usuarios podrán ser de carácter zonal, municipal, distrital, departamental o nacional y de ellas podrán formar parte una o varias entidades profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles y benéficas o de utilidad común no gubernamental de idéntica cobertura espacial, tanto urbanas como campesinas, de que trata el artículo 103 de la Constitución Política.

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

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

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

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

Artículo 71. *Funciones de las organizaciones de consumidores y usuarios.* Las organizaciones de consumidores y usuarios en cooperación con las autoridades velarán por:

- a) La eficiencia de los organismos instituidos y la eficacia de los funcionarios públicos de dichos organismos, para la defensa de los consumidores y usuarios;
- b) La racionalidad de los precios de los productos de acuerdo con las normas aplicables y la equidad en las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan en las operaciones de compraventa o de utilización de bienes y servicios;
- c) La observancia de las garantías que se deben ofrecer a los consumidores y usuarios;
- d) La exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de las mercancías;
- e) La protección de los arrendatarios;
- f) La conservación de los recursos naturales y el ambiente;
- g) La veracidad de la publicidad que anuncia los productos;
- h) La sujeción de los servicios de mercadeo, salud, educación, vivienda, transporte y los demás que interesen al consumidor, a las disposiciones que le son aplicables;
- i) La organización y el fortalecimiento de las organizaciones de consumidores y usuarios;
- j) La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos;
- k) La idoneidad, calidad y suficiencia de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas técnicas vigentes;
- l) La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos que constituyan infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y los derechos del consumidor o usuario;
- m) El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal de bienes y servicios, así como la adopción por parte del Gobierno Nacional de medidas que estimulen la producción y fomenten el empleo;
- n) La divulgación de los precios oficiales o que rijan en determinado momento;
- o) La difusión amplia de los derechos del consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa;
- p) La cumplida atención a las quejas y reclamos presentados por los consumidores y usuarios;
- q) La protección de los derechos y prerrogativas de los consumidores y usuarios;
- r) Velar por el cumplimiento de la publicidad, calidad y vida útil en el caso de los servicios.

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

Artículo 72. *Consejos de protección al consumidor.* Créanse los consejos departamentales, municipales y distritales de protección al consumidor, como organismos asesores del Gobierno respectivo para adelantar las acciones relacionadas con la protección de los consumidores y, especialmente, para coadyuvar en el cumplimiento de las disposiciones contempladas en esta ley.

De estos consejos formarán parte los gobernadores y alcaldes correspondientes o sus delegados y representantes de las organizaciones de consumidores debidamente reconocidas. El reglamento de esta ley, determinará su composición y funciones.

Artículo 73. *Protección del consumidor.* El Gobierno se esforzará por evitar los fenómenos económicos que menoscaben la capacidad adquisitiva de los consumidores, apoyará la creación y fortalecimiento de sus asociaciones y ligas, garantizará el respeto de sus derechos a la información, protección, representación, educación, indemnización, libre elección de bienes y servicios y ser oídos por los poderes públicos. Para ello, preservará a dichas organizaciones los espacios consagrados en la Constitución, esta ley y las demás normas de defensa de los consumidores.

Artículo 74. *Judicatura para el servicio de los consumidores.* Los estudiantes de las facultades de derecho podrán cumplir el requisito de la judicatura o aquel que haga sus veces, como asesores de las organizaciones de consumidores con el fin de coadyuvar en la defensa de los derechos consagrados en esta ley y demás normas que se dicten en la materia. El Ministerio de Justicia, reglamentará este servicio.

CAPITULO 7

Acción de repetición entre productores y proveedores

Artículo 75. *Acción de repetición.* El productor o proveedor que, de acuerdo con las disposiciones contenidas en esta ley, sea condenado a la reparación patrimonial en favor de uno o varios consumidores o usuarios, o el productor o proveedor que, sin mediar condena alguna, lleve a cabo tal reparación, podrá repetir contra el productor o proveedor responsable, conforme a la competencia fijada.

Artículo 76. *Competencia de los jueces.* Los jueces civiles municipales o los jueces civiles del circuito serán competentes, por razón de la cuantía, para conocer de las acciones de repetición previstas en esta ley.

Artículo 77. *Competencia territorial.* El conocimiento de estas acciones será de competencia del juez del lugar de domicilio del demandado. Si el demandado tiene su domicilio en el extranjero, será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento. Si no tiene establecimiento en el país, será competente el juez de su residencia y si tampoco tiene residencia en el territorio nacional, será competente el juez del domicilio del demandante.

Artículo 78. *Trámite del proceso.* Las acciones de repetición previstas en esta ley se adelantarán mediante el trámite del proceso verbal sumario.

Artículo 79. *Prescripción de la acción.* Las acciones de repetición tendrán un término de prescripción de 2 años, contados a partir del momento en el cual se verifique el pago o se efectúe la reparación patrimonial al consumidor afectado.

Artículo 80. *Llamamiento en garantía.* El productor o proveedor contra quien el consumidor instaure proceso administrativo o jurisdiccional para obtener la satisfacción de sus derechos de acuerdo con las disposiciones contenidas en esta ley, podrá llamar en garantía al productor o proveedor que considere causante del daño, a fin de que la autoridad competente resuelva dentro del mismo proceso y una vez decidida y satisfecha la situación del consumidor.

CAPITULO 8

Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos

Artículo 81. Adiciónese el artículo 70 de la Ley 472 de 1998, así:

- g) Los recursos recaudados con ocasión de la protección al consumidor, constituirán una cuenta independiente y deberán ser manejados de forma separada a los demás recursos del fondo;
- h) Constituirá una cuenta independiente de los demás recursos del fondo, las contribuciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estaría obligada a devolver anualmente a las empresas prestadoras de los servicios, por razones de carácter estrictamente presupuestal, así como por las multas que la Superintendencia imponga a las empresas prestadoras de servicios por incumplimiento de la ley.

Artículo 82. Adiciónese el artículo 71 de la Ley 472 de 1998, así:

f) Impulsar la divulgación, conocimiento y respeto de los derechos de los consumidores y sus mecanismos de protección, así como financiar la presentación y trámite de las acciones colectivas previstas en esta ley;

g) Contribuir con la financiación de los comités de control ciudadano de los servicios públicos domiciliarios a los que hace referencia la Ley 142 de 1994.

Artículo 83. Modifíquese el artículo 72 de la Ley 472 de 1998, así:

“**Artículo 72. Manejo del fondo.** El manejo del fondo para la defensa de los derechos e intereses colectivos, estará a cargo de la Defensoría del Pueblo. Harán parte del órgano directivo y decisorio de dicho fondo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la de Servicios Públicos Domiciliarios”.

CAPITULO 9

Protección a los usuarios de los servicios de salud, pensiones, cesantías y educación

Artículo 84. Las EPS, ARS y ARP en general deben contar con protocolos de atención para los planes de beneficios que ofrecen, en donde se determine los períodos de tiempos máximos en que puedan incurrir, para resolver satisfactoriamente las demandas de servicios de salud del usuario en cualquiera de los tres niveles de atención. Del mismo modo dichas EPS, ARS y ARP deben contar con el talento humano y la tecnología necesaria para garantizar las condiciones de calidad en la producción de los servicios. Los anteriores aspectos serán dados a conocer en forma obligatoria a todos los usuarios.

La autoridad administrativa competente dará prioridad a la atención de las quejas presentadas de acuerdo a las reglas existentes, pudiendo producir, en caso de reincidencia o retención, la suspensión temporal de funcionamiento hasta por 90 días de dichas Entidades, mientras se adelanta la investigación respectiva, tendiente a demostrar su incumplimiento.

Parágrafo. El Gobierno Nacional expedirá la reglamentación respectiva en un término no mayor a 90 días a partir de la sanción de la presente ley.

Artículo 85. Para que el consumidor sea consciente del costo y los planes de salud del sistema al cual se afilia todas las EPS, ARS y ARP deberán contar con sistemas de información que le permitan al usuario conocer acerca de costos y calidad de los servicios.

Artículo 86. Todas las EPS, ARS y ARP de origen público, privado o mixto, deberán contar con una Red Nacional de IPS, con la cual mantengan contratos y/o convenios para la atención de sus afiliados en todo el territorio nacional, esta Red debe ser aprobada previamente por la autoridad competente y será de obligatoria difusión para todos los usuarios.

Artículo 87. La Superintendencia Nacional de Salud velará por la participación obligatoria de los usuarios en los consejos directivos de las EPS e IPS públicas, privadas o mixtas en cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. El incumplimiento de lo anterior acarreará la sanción correspondiente pudiendo la Superintendencia suspender a dichas EPS en caso de retención.

Artículo 88. *Protección a los usuarios de pensiones.* Las personas que conforme a la ley, reúnan los requisitos para que le sea reconocida la pensión de jubilación, tendrán derecho a dicho reconocimiento por la Entidad a su cargo, en un término máximo de 90 días a partir de la fecha de registro de los documentos pertinentes ante la institución respectiva, la cual deberá advertir al peticionario por una sola vez los documentos que hicieren falta para el reconocimiento de su derecho pensional. A partir de los 90 días del registro de los documentos, sin que mediara una comunicación en tal sentido el peticionario tendrá derecho a cargo de la Entidad obligada al reconocimiento de intereses indexados conforme a los índices de inflación registrados a la fecha del pago efectivo y por el periodo de mora.

Parágrafo. La Entidad que no advierta al peticionario los documentos faltantes, deberá reunirlos oficiosamente ante las Entidades respectivas en un término de 60 días, so pena de que la Superbancaria sancione conforme a la ley, a la Entidad negligente, pudiendo la Superbancaria suspender provisionalmente, hasta por 90 días, la licencia de funcionamiento.

Artículo 89. *Protección a los usuarios de cesantías.* Las Entidades que deban reconocer y pagar cesantías a sus afiliados, tienen obligación de hacer efectivo tal derecho, en un término de 45 días, a partir del registro de la documentación respectiva, advirtiendo al peticionario por una sola vez dentro del término de 10 días los documentos que le hicieran falta, en caso contrario la Entidad obligada, deberá oficiosamente obtener los documentos

faltantes en el término de 15 días, so pena de ser sancionada por la Superintendencia Bancaria, conforme a la ley, la cual podrá suspender hasta por 90 días la licencia de funcionamiento, mientras se adelanta la investigación respectiva, para demostrar su incumplimiento.

Parágrafo 1°. En virtud de lo anterior, el no pago de las cesantías en el término estipulado, causará intereses indexados conforme a los índices de inflación registrados a la fecha del pago efectivo y por el período de mora.

Parágrafo 2°. El Gobierno Nacional expedirá la reglamentación respectiva en un término no mayor a 90 días a partir de la sanción de la presente ley.

Artículo 90. *Protección a los usuarios del servicio de educación.* Los establecimientos de educación no podrán pactar, acordar, o exigir pagos diferentes al valor de la matrícula o pensión mensual a los estudiantes, acudientes o padres de familia, ni directa ni indirectamente a través de las fundaciones, corporaciones o asociaciones de padres de familia que funcionen en los establecimientos educativos, bajo ninguna denominación posible. Todo lo contrario será causal de la pérdida de la licencia de funcionamiento del Establecimiento respectivo.

Artículo 91. *Protección a los Usuarios de Docencia Universitaria.* Las Universidades y Colegios públicos y privados, no podrán cobrar por ningún motivo los derechos de matrícula en un plazo superior a treinta días de la fecha en la cual se inicie el correspondiente periodo académico.

De otra parte el incremento de la tarifa por concepto de matrícula, no será superior al índice de inflación.

Artículo 92. *Protección a usuarios y suscriptores de telefonía.* La utilización de buzones de mensajes y servicios suplementarios que impliquen o no una erogación económica por parte del suscriptor o usuario, será potestativo de éste para lo cual se requiere que medie autorización expresa del usuario.

Artículo 93. *Protección a adquirentes de vivienda.* Quienes ofrezcan vivienda deberán sujetarse estrictamente a los planes ofrecidos en las condiciones de financiación, calidad, áreas construidas, áreas comunes, áreas sociales, garajes y parqueaderos y demás condiciones presentadas en la oferta publicitada y/o acordada.

Artículo 94. *Protección a potenciales usuarios de los seguros.* Ninguna aseguradora que preste servicios en el país podrá discriminar la prestación de sus servicios a ningún usuario. En los términos del artículo 13 de la Constitución Política, ninguna aseguradora que preste servicios en el país podrá discriminar a los usuarios de conformidad con lo que señale el Gobierno Nacional.

Artículo 95. *Metrología legal.* Créase para que operen en cada una de las Intendencias Delegadas Departamentales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en convenio con la Superintendencia de Industria y Comercio, Unidades Especiales de Metrología, con Dependencia Administrativa, técnica y presupuestal; para atender de acuerdo con los parámetros legales generales aplicables, todo lo referente a los instrumentos de medición del consumo de los servicios públicos domiciliarios. Estas Unidades Especiales, serán las encargadas de velar por el cumplimiento de las disposiciones en materia de metrología de la presente ley en defensa del consumidor.

Las Unidades Especiales de Metrología Legal tendrán las siguientes funciones:

1. Verificar, evaluar y certificar de oficio o a solicitud de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de los suscriptores y/o usuarios, de los comités de Desarrollo y Control Social, de las comisiones de regulación, y demás órganos de control de la nación; el estado, calidad y calibración de los instrumentos que se utilizan para medir el consumo de cada uno de los servicios públicos domiciliarios y la exactitud del consumo conforme al normal funcionamiento de los instrumentos de medición.

2. Recomendar instrumentos de medidas de consumo más precisos, conforme al avance del desarrollo tecnológico y de acuerdo a las condiciones de prestación de los servicios en cada localidad.

3. Verificar que las empresas prestadoras de servicios públicos instalen los instrumentos de medición de acuerdo a las recomendaciones y especificaciones técnicas de los fabricantes reconocidos.

4. Los demás que le asigne el Superintendente de Industria y Comercio.

Artículo 96. *Equidad para usuarios de servicios de aseo.* El cobro de servicios de recolección de basura, desechos o residuos, se hará con

fundamento en el aforo de cada usuario de acuerdo con los parámetros que establezca la autoridad competente.

Artículo 97. *Protección a los usuarios de las empresas de transporte.* Ninguna empresa de transporte podrá disponer del cupo correspondiente a un usuario si éste se presenta oportunamente a utilizarlo. En caso de sobre venta, la empresa de transporte, a elección del usuario, deberá:

- a) Obtener cupo en el itinerario inmediatamente posterior con idéntica destinación, cualquiera sea la empresa transportadora;
- b) Ofrecer una compensación en servicios;
- c) Devolver inmediatamente el dinero pagado por el usuario.

Artículo 98. *Protección a los usuarios de bienes entregados en reparación mantenimiento y custodia.* Todo comerciante que preste servicios de reparación, mantenimiento y custodia de bienes, deberá responder por el servicio prestado, la garantía ofrecida y la pérdida o deterioro de los elementos objeto del contrato.

CAPITULO 10

Disposiciones finales

Artículo 99. *Cartilla del consumidor.* El Gobierno editará la cartilla del consumidor y promoverá su enseñanza entre los alumnos de los planteles educativos, con el fin de formarlos en la defensa de sus derechos como consumidores de bienes y servicios, y de acuerdo con lo que se establezca en el reglamento de la presente ley.

Artículo 100. *Facultades extraordinarias.* De conformidad con el numeral 10 del artículo 150 de la Constitución Política, revístese al Presidente de la República de precisas facultades extraordinarias, hasta por el término de 6 meses, contados a partir de la promulgación de la presente ley, para expedir decretos con fuerza de ley relativos a:

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

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

Artículo 101. *Concepto obligatorio.* Con anterioridad a la expedición de las disposiciones previstas en el artículo anterior, el Gobierno Nacional escuchará el concepto previo obligatorio de las Comisiones Cuartas de Cámara y Senado, 3 representantes de los consumidores y usuarios y 2 de los productores y proveedores.

Artículo 102. *Organo consultivo.* A efecto del desarrollo y cumplimiento de las normas que tienen por objeto la protección y la defensa de los consumidores o usuarios de bienes y servicios, la Confederación Colombiana de Consumidores conservará su carácter de órgano consultivo del Gobierno.

Artículo 103. *De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.* La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo, El recurso de apelación cuando proceda, se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o Representante Legal de la Empresa de Servicios Públicos domiciliarios.

Si dentro del trámite de una petición o recurso la empresa debe practicar pruebas, deberá informar por correo al usuario con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles. En este evento el término de quince (15) días para que opere el silencio administrativo positivo se entenderá suspendido.

Parágrafo 1°. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, el usuario y/o suscriptor podrá sustentar y aportar pruebas a la

Superintendencia de Servicios Públicos, para que sean tenidos en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Parágrafo 2°. De las pruebas que se aporten se correrá traslado de ellas a la empresa correspondiente para que dentro de un término de diez (10) días se pronuncie sobre las mismas.

Artículo 104. *Vigencia y derogatoria.* La presente ley entrará en vigencia una vez transcurran 7 meses a partir de la fecha de su publicación, salvo lo previsto para las facultades extraordinarias. Esta ley reglamenta de manera general la protección del consumidor, deroga todas las leyes que le sean contrarias, y prevalecerá y servirá para complementar e interpretar las leyes especiales existentes y que regulan cada materia en particular conservando su preferencia en las decisiones y competencias de orden especializado. En caso de conflicto con otras leyes sobre protección al consumidor, se preferirá ésta ley, y para efectos de excepciones o derogaciones, no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando éstas identifiquen de modo preciso la norma de esta ley objeto de excepción, modificación o derogatoria.

CAMARA DE REPRESENTANTES

SECRETARIA GENERAL

Bogotá, D. C., viernes, 17 de mayo de 2002

En Sesión Plenaria de los días martes 14 y jueves 16 de mayo de 2002, fue aprobado en segundo debate el texto definitivo del Proyecto de ley número 115 de 2000 Cámara, "por la cual se expide el Estatuto del Consumidor y del Usuario".

Lo anterior, es con el fin de que el citado proyecto de ley siga su curso legal y reglamentario en el honorable Senado de la República y de esta manera dar cumplimiento con lo establecido en el artículo 182 de la Ley 5ª de 1992.

Cordialmente,

Eduardo Benítez Maldonado, Bernabé Celis Carrillo, Representantes Ponentes.

El Secretario General,

Angelino Lizcano Rivera.

CONTENIDO

Gaceta número 174 - Miércoles 22 de mayo de 2002
CAMARA DE REPRESENTANTES

	Págs.
PONENCIAS	
Ponencia para segundo debate al Proyecto de ley 099 de 2001 Cámara, por medio de la cual se apoya a la industria nacional a través de la contratación pública.	1
TEXTOS DEFINITIVOS	
Texto definitivo al Proyecto de Acto Legislativo número 091 de 2001 Cámara, 009 de 2001 Senado, aprobado en segundo debate en segunda vuelta en la sesión plenaria de la honorable Cámara de Representantes el día martes 14 de mayo de 2002, por el cual se modifica el período de los gobernadores, diputados, alcaldes, concejales y ediles.	3
Texto definitivo al Proyecto de Acto Legislativo número 237 de 2002 Cámara, aprobado en segundo debate en primera vuelta en la sesión plenaria de la honorable Cámara de Representantes el día jueves 16 de mayo de 2002, por el cual se modifican los artículos 182, 184, 186, 234, 235, 250 y 251 de la Constitución Política.	4
Texto definitivo al Proyecto de ley número 115 de 2000 Cámara, aprobado en segundo debate en la sesión plenaria de la honorable Cámara de Representantes los días martes 14 y jueves 16 de mayo de 2002, por la cual se expide el estatuto del consumidor y del usuario.	6