



# GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

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

ISSN 0123 - 9066

AÑO XIX - N° 228

Bogotá, D. C., jueves, 20 de mayo de 2010

EDICIÓN DE 52 PÁGINAS

DIRECTORES:

EMILIO RAMÓN OTERO DAJUD  
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO  
www.secretariasenado.gov.co

JESÚS ALFONSO RODRÍGUEZ CAMARGO  
SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA  
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PÚBLICO

## CÁMARA DE REPRESENTANTES

### PONENCIAS

#### INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE EN LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 351 DE 2009 CÁMARA, 082 DE 2008 SENADO

*por medio de la cual se expide la ley de protección a los derechos de los consumidores.*

Doctor

ÓSCAR ARBOLEDA PALACIO

Presidente

Comisión Primera Constitucional

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Ref.: **Informe de ponencia para segundo debate en la honorable Cámara de Representantes del Proyecto de ley número 351 de 2009 Cámara, 082 de 2008 Senado, por medio de la cual se expide la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.**

Respetado señor Presidente:

En atención a la designación hecha por usted, los suscritos ponentes nos permitimos presentar para la consideración y el segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes, el correspondiente **Informe de Ponencia al Proyecto de ley** de la referencia, previas las siguientes consideraciones.

Atentamente,

*David Luna Sánchez,*

Representante a la Cámara por Bogotá.

*Zamir Silva Amín,*

Representante a la Cámara por Boyacá.

#### I. Objetivo y Antecedentes del Proyecto de ley

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

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

La actualización del Decreto 3466 de 1982, responde a una necesidad de la sociedad actual y del consumidor colombiano, que requiere de una

norma jurídica general, que consagre los principios básicos bajo los cuales se regula la relación consumidor-productor-proveedor y que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos.

En la Constitución Política de 1886 no se consagraban disposiciones que desarrollaran específicamente el tema de la protección a los derechos de los consumidores. Sin embargo, se estableció la obligación a cargo del Estado para intervenir, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y servicios públicos y privados. En consecuencia, la existencia de los derechos de los consumidores se derivó indirectamente de los deberes sociales del Estado consagrados en el artículo 16 de la Carta Política de 1886.

Con fundamento en esa disposición, se expidió la Ley 73 de 1981 *mediante la cual el Estado intervino en la distribución de bienes y servicios*. Posteriormente, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas al Presidente de la República, se expidió el Decreto 3466 de 1982, actual Estatuto del Consumidor.

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

Dicho artículo fue fruto de amplios y nutridos debates en el seno de la Comisión Quinta de la Asamblea Nacional Constituyente, que contó con la participación de los distintos estamentos de la sociedad. Para introducir dicha disposición en la Constitución, el Constituyente de 1991 consideró la condición de inferioridad de los consumidores y usuarios ante los productores y comerciantes. El artículo 78 consagra expresamente la intervención del Estado a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivo su derecho a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación.

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

La relevancia que se le dio al tema de la protección del consumidor en el texto constitucional encuentra sustento en el reconocimiento de los derechos de los consumidores como elementos esenciales dentro del marco de un Estado Social de Derecho. Particularmente, se fundamenta en el respeto de la dignidad humana, en la prevalencia

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

Con este nuevo marco jurídico surge la imperiosa necesidad de articular el consumo dentro los nuevos postulados constitucionales. Es indispensable dotar al consumidor de un cuerpo normativo actualizado que le permita hacer valer sus derechos frente a los proveedores y productores, siendo este el principal objetivo que se persigue con el Proyecto de ley.

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

Luego de transcurridos 28 años desde la expedición del Decreto 3466 de 1982 y una vez puestas en práctica sus disposiciones, se torna evidente la necesidad de adecuar su contenido a las nuevas realidades a las que se enfrenta el consumidor.

El Decreto 3466 de 1982 fue expedido por el Ejecutivo en ejercicio de las facultades extraordinarias establecidas en la Ley 73 de 1981, como ya se indicó, y fue respuesta a las necesidades de los consumidores de ese momento. El estatuto fue concebido para una economía cerrada y bajo una concepción del Estado eminentemente proteccionista.

A partir de la decisión de abrir la economía a la competencia internacional, el escenario del mercado interno varió sustancialmente, no sólo por el nuevo flujo de bienes y servicios producidos por las demás economías del mundo, sino también por el establecimiento de modelos de desarrollo y crecimiento basados en el conocimiento y la generación de ventajas competitivas.

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

Es apenas natural, que al cambiar el modelo económico, deben cambiar también las normas jurídicas que regulan las relaciones de mercado y más aun cuando de la protección del consumidor se refiere. En suma, lo que se persigue con este Proyecto de ley, es la creación de un solo sistema de protección al consumidor que cubra todos los ámbitos del quehacer económico. Se ha considerado que no deben existir reglas distintas para cada ámbito o sector, ya que ello, además de generar confusión entre las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de las normas, va en detrimento del consumidor, quien debe enfrentarse a normatividades y entidades diferentes para defender sus derechos.

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

### III. Contenidos básicos del Proyecto de ley

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

#### a) Objeto y ámbito de aplicación

Las disposiciones del Proyecto de ley tienen por objeto regular los derechos y las obligaciones surgidas en el territorio colombiano con ocasión de las relaciones de consumo, los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, la responsabilidad por producto defectuoso y el funcionamiento de las organizaciones de consumidores. Lo anterior implica que sus normas son aplicables, por igual, a todos los sectores de la economía colombiana.

#### b) Principios

En el Proyecto de ley se consagran una serie de derechos básicos en cabeza de los consumidores que pueden reclamar ante los productores o proveedores o ante las autoridades públicas que tengan competencia en la materia. Lejos de consagrar cláusulas meramente retóricas se contemplaron prerrogativas efectivas en favor de todos los consumidores. Así mismo, se contemplan deberes para los consumidores.

#### c) Información

La información que el proveedor o productor suministre es un elemento vital que les permitirá a los consumidores ejercer y hacer efectivos sus derechos.

De la información, particularmente de la suficiencia y claridad con la que se proporcione, dependerá la satisfacción de los intereses y necesidades de los consumidores.

Siendo este un factor de suma relevancia para los consumidores, se previó la obligación a cargo del productor de brindar información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrecen.

Se establece responsabilidad en cabeza de productores y proveedores por los daños que ocasionen como consecuencia de la inadecuada o insuficiente información que proporcionen al consumidor. De esta forma se fortalece el sistema de garantías jurídicas a favor de los consumidores.

#### d) Publicidad

Dada la importancia de la información para los consumidores, resulta igualmente indispensable regular lo relacionado con la publicidad. Para ello, se prohíbe la publicidad engañosa, de acuerdo a las definiciones que se establecen en esta iniciativa legislativa. Adicionalmente, se indica que las condiciones anunciadas en la publicidad obligan, en los términos de dicha publicidad, al anunciante. De este modo, se consagra la potestad para las autoridades de ordenar el cese de un mensaje publicitario que no se adecue a las exigencias del estatuto y de ordenar difusión correctiva a costa del anunciante.

#### e) Colaboración

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

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

#### f) Garantías

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

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

En el proyecto propuesto se consagra la garantía legal, que siguiendo los parámetros generales del Decreto 3466 de 1982, se encuentra implícita en todas las relaciones de consumo como obligación a cargo del productor de garantizar la suficiencia, calidad e idoneidad de los productos.

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

#### g) Régimen general de Responsabilidad

En materia de responsabilidad, el Proyecto de ley se dispone que recaerá solidariamente en los productores, importadores, distribuidores, proveedores y vendedores respectivos. Resulta indispensable que la responsabilidad sea solidaria a fin de proteger efectivamente al consumidor, de lo contrario, se le estaría imponiendo la carga al consumidor de establecer quién, dentro de la cadena económica, le ocasionó el daño. Lo anterior sin perjuicio de la posibilidad de repetir contra el efectivamente responsable.

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

#### h) Responsabilidad por producto defectuoso

El productor, proveedor y quien haya puesto su marca en el producto, responderán solidariamente por el daño al consumidor resultante de vicio o

defecto de la cosa o de la prestación del servicio. La exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible en los siguientes casos: fuerza mayor, culpa exclusiva del consumidor y por culpa exclusiva de un tercero. Al igual que para las garantías, se prevé que la responsabilidad por producto defectuoso recaiga solidariamente entre el productor y proveedor, buscando con ello proteger al consumidor.

#### **i) Protección contractual**

En materia de protección contractual, se regulan los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, las operaciones a plazo y las ventas a domicilio.

Adicionalmente, se consagra la posibilidad de retracto en todas las operaciones a plazo que versen sobre bienes muebles y operaciones usando medios en los cuales se concreten operaciones no presenciales o en condiciones en que sea imposible documentar la transacción.

#### **j) Procedimiento Especial de Protección al Consumidor**

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

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

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

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

La actualización del Decreto 3466 de 1982, trató de recoger la parte positiva de lo que hay, gene-

rando un procedimiento especial de protección al consumidor para aquellas diferencias en relación a la garantía y las controversias contractuales.

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

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

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

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

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

#### **k) Disposiciones sobre calidad**

En la ponencia para tercer debate en la Comisión Primera Constitucional Permanente de la honorable Cámara de Representantes, de acuerdo con las sugerencias presentadas por el Ministerio de Comercio Exterior y por la Universidad Externado de Colombia, se introdujo un nuevo Título IX, denominado "Calidad". En este, se introducen siete artículos cuyo contenido, mayormente técnico, se encuentra íntimamente relacionado con la defensa de los consumidores.

Estas normas se dividen en dos Capítulos. El primero de ellos hace referencia a las normas sobre la ciencia de las mediciones, esto es, la "Metrología"; y el segundo a la elaboración de normas de calidad y la regulación de producto y a aquellas entidades que evalúan la conformidad con base en dichas normas o regulaciones, denominado "Normalización y Evaluación de la Conformidad", aspectos que se explicarán a continuación:

#### **1) Metrología**

La metrología permite establecer de manera clara las unidades de medida que les permite a los consumidores conocer, de forma cierta y sin posi-

bilidad de interpretaciones, información necesaria antes de contratar, tal como sucede con el uso de los instrumentos de medida en plazas y supermercados o sobre los contenidos netos de los alimentos preempacados.

En términos generales, los artículos sobre unidades legales de medida y las unidades acostumbradas de medida son la base de la defensa del consumidor bajo la modalidad de la metrología legal. Igualmente sirven de base para la metrología científica e industrial.

Es importante resaltar que estos artículos evitan cualquier discusión sobre si deben cambiarse los sistemas de medición actual, ya que son claros al autorizar el uso de mediciones comunes, en particular, para ciertas actividades donde no se podrían modificar estas medidas por razones de seguridad como lo son la navegación y la aeronavegación.

En lo que corresponde al artículo sobre “financiación y tarifas”, en el proyecto se establece la neutralidad económica con que deben operar las autoridades metrológicas, para no crear competencia desleal en el mercado.

El artículo referido a “tarifas”, después de revisar las mejores prácticas a nivel mundial, establece una fórmula de financiación de la metrología que le permitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio ajustarse a los nuevos requisitos de la Corte Constitucional en materia de tarifas.

Debe recordarse que las normas referidas a las unidades legales de medida y las unidades acostumbradas de medida, son competencia del Congreso de la República, de conformidad con el numeral 13 del artículo 150 de la Constitución Política que lo faculta para “...arreglar el sistema de pesas y medidas”. Además, el articulado ha sido cuidadoso en precaver que exista armonía con la normatividad de la Comunidad Andina sobre la materia.

#### **m) Normalización y Evaluación de la Conformidad**

A través de este Capítulo se modifica el lenguaje contenido en el Decreto 3466 de 1982 y otras normas de orden legal para indicar que en Colombia desde el cambio de siglo se dejaron de expedir regulaciones de producto bajo la metodología de “normas técnicas oficializadas” o “normas técnicas oficiales obligatorias”; ahora, las regulaciones de producto se elaboran bajo el nombre de “reglamentos técnicos”.

Igualmente, para el cumplimiento de los acuerdos internacionales celebrados por Colombia se establece un requisito para las regulaciones de producto que vayan a expedirse, asegurando que las mismas hayan sido objeto de notificación internacional a través del punto de contacto.

Se crea un artículo relacionado con la responsabilidad de los organismos que evalúan la calidad, o dicho en otras palabras, que evalúan la conformidad contra un referente previamente especificado. Estos organismos son: los de certificación e

inspección de la calidad y los laboratorios de ensayo de bienes y calibración de instrumentos de medición y producción. Es importante anotar que estos han pasado de ser acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en un plan gradual, a serlo por un organismo de naturaleza mixta, de ciencia y tecnología, denominado Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC-; así, se hace necesario empoderar a los consumidores para que reclamen ante estos organismos de evaluación, de manera directa, por las inconformidades del producto o servicio, todo ello, dentro del marco de la revisión adelantada por estos profesionales.

Adicionalmente, a través de un artículo denominado “Facultades de supervisión y control de la Superintendencia de Industria y Comercio”, se la faculta para que ejerza control sobre certificadores, laboratorios e inspectores de la calidad por violaciones a la regulación de producto. También se extienden las facultades de la Superintendencia en materia administrativa, para que pueda suspender temporalmente la comercialización de un producto que no cumpla con reglamento técnico oficialmente expedido.

#### **n) Disposiciones comunes a la ley**

De acuerdo con las observaciones realizadas por el Ministerio de Industria y Comercio y la Universidad Externado de Colombia, en la ponencia para tercer debate en la Comisión Primera Constitucional Permanente de la honorable Cámara de Representantes, se introdujo un nuevo Título X, denominado “Disposiciones comunes a esta ley”, que contiene dos artículos.

En el primero de ellos, titulado “Políticas sectoriales para la protección de los consumidores”, se fijan los criterios a tener en cuenta para la participación de los sectores interesados en la fijación de las políticas estatales en materia de derechos del consumidor; y en el segundo, se fija la potestad disciplinaria en cabeza del Ministerio Público, para investigar y sancionar a los funcionarios públicos que incumplan sus funciones relacionadas con la defensa de los derechos de los consumidores.

Uno y otro responden a las políticas generales que inspiran el Proyecto de ley.

#### **IV. Iniciativa Legislativa. Viabilidad constitucional del proyecto**

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

#### **V. Trámite en la Comisión Primera Constitucional**

Esta importante iniciativa fue aprobada en la Comisión Primera de la honorable Cámara de Re-

presentantes el 20 de abril de 2010, de acuerdo con el texto sometido a consideración de la Corporación por los suscritos ponentes, contenido en la *Gaceta del Congreso* número 927 de 2009, introduciéndose una única modificación en el Título del Proyecto de ley, el cual fue aprobado de la siguiente forma:

*por medio del cual se expide la ley de protección a los derechos de los consumidores.*

#### **VI. Pliego de modificaciones**

A continuación se presentan las modificaciones puntuales que se incorporan al articulado aprobado por la Comisión Primera de la honorable Cámara de Representantes, entendiéndose por supuesto, que los artículos no mencionados en este pliego de modificaciones, no sufren modificación alguna.

**Título del Proyecto:** *por medio del cual se expide la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.*

**Título propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

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

**Justificación:** Se propone nuevamente el Título que acompañó la ponencia para tercer debate, toda vez, que es claro que los derechos de los consumidores son derechos colectivos o de tercera generación y bajo ninguna circunstancia se puede inferir que el solo título del proyecto se refiera a un contenido estatutario de la ley.

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

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía ~~en aquello no regulado en forma particular mediante ley. Las regulaciones especiales y reglamentaciones que no tengan carácter de ley no pueden desconocer los principios y los derechos generales de los consumidores previstos en la presente ley.~~

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

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

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

**Justificación:** Se modifica la redacción del artículo y se introduce la expresión “respecto de los cuales no exista regulación especial”, toda vez que como fue aprobado el artículo en tercer debate, se presta a una interpretación que derogue toda la normatividad que no tenga rango de ley, como los decretos, las resoluciones y las circulares, normas que reglamentan especialmente la protección al consumidor financiero.

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

1. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

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

4. Producto: Todo bien o servicio.

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

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

7. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o el proveedor, ~~sin contraprestación adicional al precio del producto~~, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

9. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia rele-

vante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

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

11. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

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

13. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

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

### **Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes**

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

1. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

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

4. Producto: Todo bien o servicio.

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

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

7. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

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

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

11. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

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

13. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

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

**Justificación:** En el numeral 8° se mejora la redacción de la definición de garantía, con el fin de dar una mayor claridad y seguridad jurídica en este concepto.

En el numeral 14 se reemplaza la expresión “domicilio” por “distancia”, con el fin de unificar la terminología utilizada por las normas jurídicas colombianas.

**Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.** Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este.

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

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

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

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

**Parágrafo.** El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.** Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este.

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

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

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

8. Para los bienes inmuebles, los repuestos, partes e insumos requeridos podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los reemplazados en razón de la garantía legal.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio de-

fectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

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

**Justificación:** Se incluye el numeral 8° con la finalidad de hacer expresa referencia a la compra-venta de bienes inmuebles y a la especial naturaleza que tienen estos contratos a efectos de la garantía legal.

En el parágrafo se dice expresamente que la reglamentación del Gobierno no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley, porque de lo contrario se podría interpretar que la garantía legal no opera sino hasta que el Gobierno expida la reglamentación.

**Artículo 27. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y cargas adicionales, de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

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

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

### **Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes**

**Artículo 27. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y cargas adicionales, de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

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

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

**Justificación:** En el primer párrafo del artículo, se establece la posibilidad que para algunos casos la Superintendencia de Industria y Comercio, determine la fijación de los precios de los productos en una moneda diferente al peso colombiano, pues esta previsión responde a una economía y un comercio cada vez más globalizados y a la comercialización de ciertos productos como los pasajes aéreos internacionales y otros que están sujetos a la fluctuación de monedas de referencia como el euro o el dólar.

**Artículo 28. Constancia.** El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 28. Constancia.** El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

**Justificación:** Por redacción de la norma se incluye la expresión “para” en la última parte del artículo.

**Artículo 32. Publicidad de productos nocivos.** En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. ~~Dicha indicación deberá abarcar un espacio no inferior al cincuenta por ciento (50%) del empaque del producto.~~ El Gobierno podrá ~~prohibir~~ la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 32. Publicidad de productos nocivos.** En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

**Justificación:** Se elimina la indicación del porcentaje del empaque o producto que debe contener la advertencia que es nocivo para la salud, toda vez que dicha situación ya está reglamentada por la Ley 1335 de 2009 o Ley Antitabaco.

Además, se elimina la expresión “prohibir” y a cambio se agrega la expresión “regular”, por ser la primera de un carácter muy restrictivo y la segunda, compatible con la libertad comercial.

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

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 37. Prohibición de ventas atadas.** Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de esta ley, no se podrá condicionar el suministro de un producto a la adquisición de otros productos que no sean de su esencia o de su naturaleza.

**Justificación:** Se hace dicha aclaración, toda vez que las ventas atadas también se regulan por el régimen de defensa de la competencia y como este Proyecto de ley es posterior, conviene aclarar que no cambia esas normas especiales.

**Artículo 46. Suspensión del pago de la obligación.** Cuando la financiación haya sido concedida directamente por el productor o proveedor y el producto adquirido presente fallas que afecten la garantía legal, automáticamente se suspenderá la obligación del pago de las cuotas por el mismo tiempo que dure la privación del uso del producto a partir de la fecha en la cual se solicitó hacer efectiva la garantía al productor o a la persona autorizada por él.

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

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

Se propone Eliminar este artículo, porque permitiría a los consumidores que se atrasan en el pago de las cuotas de los productos que adquieren a crédito, abusar de su derecho para evadir el pago de sus obligaciones, generando riesgos para el comercio y desestimulando las ventas a crédito.

**Artículo 47. (Antes artículo 48). Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a domicilio, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.

7. Bienes de aseo personal.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 47. *Retracto.*** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.

7. Bienes de uso personal.

8. En los contratos de compraventa de bienes inmuebles.

**Justificación.** En el primer párrafo del artículo, se emplea la expresión “ventas a distancia” para hacerla concordante con los contenidos de esta ley y de otras normas jurídicas.

En el numeral 7 se reemplaza la expresión “aseo” por “uso” porque la utilización de la primera expresión da un sentido diferente a la excepción

del derecho de retracto y no cubija a la totalidad de los bienes de uso personal, respecto de los cuales debe existir la excepción.

Se adiciona el numeral 8 para hacer expresa referencia a los contratos de compraventa de bienes inmuebles, toda vez que la no especificación del bien permite que se concluya que el comprador de un bien inmueble está habilitado para retractarse de dicha transacción a los cinco días de haber recibido el inmueble, lo que conlleva a un perjuicio injustificado al enajenador de la vivienda.

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

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

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

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

Se propone eliminar este artículo, por considerarlo innecesario debido a que los consumidores pueden acudir a la vía contencioso administrativa para controvertir las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio y las decisiones de los jueces son apelables. Se considera también que no coadyuva los propósitos de eficiencia en la administración de justicia.

**Artículo 57. (~~Antes artículo 59~~). *Sanciones.*** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de medidas sanitarias o fitosanitarias, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información cuando exista control de precios:

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

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio.

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en esta ley, se les podrá imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio, hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

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

**Parágrafo:** Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. ~~La reiteración en la violación de las normas de los consumidores.~~
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 57. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de medidas sanitarias o fitosanitarias, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información cuando exista control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio.
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en esta ley, se les podrá imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio, hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

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

**Parágrafo:** Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

**Justificación:** En el numeral 3º del parágrafo se mejora la redacción para darle mayor contundencia a la reincidencia en las infracciones que violen los derechos de los consumidores.

**Artículo nuevo (Queda como artículo 58). Facultades de los alcaldes.** Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones y de manera prevalente con la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades administrativas únicamente respecto de información e indicación pública de precios.

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

Para ello podrán imponer multas hasta de quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, previo procedimiento verbal sumario, desarrollado mediante una audiencia única de trámite en la que se efectúe la práctica de pruebas y profiera la decisión. En el ejercicio de esta facultad, los alcaldes aplicarán los principios y reglas establecidos en la presente ley.

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

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

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

**Justificación:** Se propone reincorporar al texto del Proyecto de ley un artículo que fue aprobado por el honorable Senado de la República, relacionado con las facultades administrativas de los alcaldes para ejercer control en materia de protección a los consumidores.

Es muy importante señalar que esta facultad, actualmente propia de los alcaldes de acuerdo con el Decreto 3466 de 1982, “*por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones*”, y que mediante este Proyecto de ley es restringida exclusivamente al control en materia de información e indicación de precios y metrología legal, será ejercida “a prevención” con la Superintendencia de Industria y Comercio, lo cual confirma la preponderancia de esta autoridad en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Esta reincorporación obedece a la necesidad de permitir cierta desconcentración de funciones de control respecto de los derechos del consumidor, pues de otra manera estaríamos frente a una centralización administrativa absoluta, siendo la Superintendencia la única autoridad que, por vía administrativa, podría ejercer este tipo de control.

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

1. Las funciones de interés general deberán ser financiadas con recursos públicos, y
2. Los productos o servicios prestados en el mercado no deberán causar competencia desleal.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

Se propone **eliminar** este artículo por cuanto la autoridad en metrología es la Superintendencia de Industria y Comercio, motivo por el cual no resulta claro el objeto y sentido de esta norma.

**Artículo 66. (Antes artículo 68) Tarifas.** La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades metrológicas, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:

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

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

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

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

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

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 66. Tarifas.** La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades metrológicas, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:

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

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

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

El CDV está representado por los insumos y gastos en que se incurre para la prestación de un servicio en particular. Este costo guarda relación directa con la cantidad de servicios prestados y las circunstancias de tiempo, modo, y lugar de la prestación del servicio. Pertenecen a esta clase de gastos

tos los siguientes: gastos de viáticos y transporte de funcionarios; gastos de honorarios y servicios técnicos de peritos externos; materiales usados en pruebas de laboratorio, y fletes, embalajes y seguros de equipos utilizados en la prestación de servicios. Para la determinación de las tarifas, el valor del CDV por cada servicio se establece al inicio del ejercicio con los datos de los costos promedios del mercado en el año inmediatamente anterior, fijando costos diferenciales para la prestación de servicios en la sede y fuera de ella (in situ).

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

**Justificación.** Se elimina la alusión al “Instituto Nacional de Metrología” por cuanto la autoridad nacional en metrología científica e industrial es la Superintendencia de Industria y Comercio y se hace referencia específica al área de metrología de dicha entidad.

**Artículo 68 (Antes artículo 70). Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.** Sin perjuicio de las demás causales de responsabilidad, los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los daños que los productos y servicios evaluados ocasionen a consumidores y usuarios, dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido.

**Parágrafo:** En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 68. Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.** Sin perjuicio de las demás causales de responsabilidad, los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los daños que los productos y servicios evaluados ocasionen a consumidores y usuarios, dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. Además de las causales de exoneración contempladas en esta ley, el evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas y el daño ocasionado por el producto. Salvo que medie fraude, dolo o culpa

grave, el evaluador de la conformidad podrá solicitar que no se le obligue a pagar hasta que se haya requerido el pago de parte del evaluado.

**Parágrafo:** En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.

**Justificación.** Se adiciona una causal de exoneración de responsabilidad para los organismos encargados de evaluar la conformidad de los productos y servicios, para evitar que se pueda derivar responsabilidad a estos, cuando son los evaluados quienes con posterioridad a la evaluación modifican sus condiciones de producción y/o características de los productos. Se evita también que el evaluador y el evaluado confabulen en detrimento de la calidad del producto.

**Artículo 69 (Antes artículo 71). Facultades de supervisión y control de la superintendencia de industria y comercio.** En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios:

1. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios.
3. Ordenar su retiro del mercado, la suspensión de los servicios o su destrucción.
4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento.

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

**Texto propuesto para segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes.**

**Artículo 69. Facultades de supervisión y control de la superintendencia de industria y comercio.** En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento

técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios:

1. Multa hasta por el equivalente a dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios.
3. Ordenar su retiro del mercado, la suspensión de los servicios o su destrucción.
4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento, cuando verifique la existencia de fraude, incumplimiento grave o cuando los incumplimientos sean reiterados.

**Parágrafo.** Sin perjuicio de las demás facultades en materia de intervención conferidas al Gobierno Nacional o a las Alcaldías del país, la Superintendencia de Industria y Comercio, en uso de sus facultades administrativas, podrá adoptar todas las medidas cautelares correspondientes cuando tenga indicios de que un bien o servicio sujeto a Reglamento Técnico no cumpla con este, así cuente con certificado de conformidad, mientras adelanta la investigación correspondiente. Las medidas cautelares tendrán un término máximo de sesenta (60) días prorrogables por una sola vez por un término igual.

**Justificación.** En el numeral 4 del artículo, se adicionan unas causales específicas que realmente ameritan la imposición de la medida de cierre temporal o definitivo del establecimiento.

Se cambia la expresión “treinta (30)” por “sesenta (60)” por concordancia normativa y con la finalidad que el término de las medidas cautelares sea el mismo que actualmente está previsto en otras normas jurídicas como los Decretos 2269 de 1993 y 3144 de 2008.

### VII. Proposición

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

**Dese segundo debate en Cámara** al Proyecto de ley número 351 de 2009 Cámara, 082 de 2008 Senado, *por medio de la cual se expide la Ley de protección a los derechos de los consumidores*, acogiendo el pliego de modificaciones propuesto.

De los honorables Representantes,  
*David Luna Sánchez.*  
 Representante a la Cámara por Bogotá,  
*Zamir Silva Amín.*  
 Representante a la Cámara por Boyacá,

## VIII TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE EN CÁMARA AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 351 DE 2009 CÁMARA, 082 DE 2008 SENADO

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

El Congreso de la República

DECRETA:

TÍTULO I

DERECHOS BÁSICOS Y GENERALES,  
 DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

CAPÍTULO I

### Principios Generales

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

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Estas directrices son aplicables a los productos nacionales e importados.

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

CAPÍTULO II

### Objeto, Ámbito de Aplicación, Carácter de las Normas y Definiciones

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

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

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

## 1. Derechos:

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

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

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

1.4. Derecho a protección contra la publicidad engañosa;

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Deberes:

1.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que su-

ministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

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

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

**Artículo 4°. *Carácter de las normas.*** Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público y los derechos reconocidos a los consumidores son irrenunciables. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

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

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

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

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

1. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria;

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

4. Producto: Todo bien o servicio;

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

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

7. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

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

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

11. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

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

13. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

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

## TÍTULO II

### DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD

**Artículo 6°. Idoneidad, Calidad y seguridad de los productos.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios

que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley;

3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

## TÍTULO III

### GARANTÍAS

#### CAPÍTULO I

#### De las garantías

**Artículo 7°. Garantía legal.** Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

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

**Artículo 8°. Término de la garantía legal.** El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada por escrito claramente al consumidor. En caso contrario, de no indicarse el término de garantía, este se entenderá de tres (3) meses.

**Artículo 9°. Suspensión y ampliación del plazo de la garantía.** El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

**Artículo 10. Responsables de la garantía legal.** Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.

**Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.** Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía;

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado;

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este;

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

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

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

8. Para los bienes inmuebles, los repuestos, partes e insumos requeridos podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los reemplazados en razón de la garantía legal.

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

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

**Artículo 12. Constancia de reparación.** Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre, estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

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

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

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

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

**Parágrafo 2º.** Cuando el bien se adquiriera en el exterior con garantía suplementaria global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.

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

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

**Parágrafo.** Cuando el consumidor esté debidamente informado, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.

**Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía.** El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. La intervención del producto por un tercero;

3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

**Artículo 17. Obligación especial.** Sin perjuicio de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto.

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

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

**Parágrafo.** La representación en el país se podrá probar, entre otras, con el certificado de existencia y representación legal vigente, donde conste el término de vigencia de la persona jurídica, o por contrato de representación firmado con una empresa legalmente constituida en el país.

## CAPÍTULO II

### Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

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

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

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlos al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente;

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

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

**Parágrafo.** Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución, sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá entregarlo a una persona jurídica sin ánimo de lucro, cuyo objeto social sea compatible con el uso y destinación del bien. Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no se podrá quedar con el bien.

## TÍTULO IV

### RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO

#### CAPÍTULO ÚNICO

#### De la Responsabilidad por Daños por Producto Defectuoso

**Artículo 19. Deber de información.** Cuando un miembro de la cadena de valor, tenga conocimiento de que un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto o ha producido un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

**Parágrafo.** Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso que el miembro de la cadena de valor no cumpla con el deber de información, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

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

Como daño, se entienden los siguientes:

1. Los causados por muerte o lesiones corporales, originadas por el producto defectuoso;
2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, originados por el producto defectuoso;

Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.

**Artículo 21. Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso.** Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

**Parágrafo.** Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.

**Artículo 22. Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso.** Demostrado el defecto, el daño y el nexo causal, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible hacerlo en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito;
2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
3. Cuando los daños ocurran por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del afectado que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor;
4. Por culpa exclusiva de un tercero;
5. Cuando el producto no ha sido puesto en circulación, siempre y cuando hubiese ejercido el deber de custodia debido;
6. Cuando el producto fue fabricado de conformidad con normas imperativas existentes, siempre y cuando estas hayan sido expedidas para la prevención directa del daño alegado;

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

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

## TÍTULO V DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO ÚNICO De la Información

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

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

**Artículo 25. Contenido de la información.** La información mínima comprenderá:

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

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

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

1.3 La vida útil o fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4 Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

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

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1 La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;

2.2 El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2., 1.3., y 1.5., de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

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

**Artículo 26. Condiciones especiales.** Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, tratándose de productos que por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o

indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

**Artículo 27. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y cargas adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

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

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

**Artículo 28. Constancia.** El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

**Artículo 29. Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes.** El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006.

## TÍTULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPÍTULO ÚNICO De la Publicidad

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

**Artículo 31. Prohibiciones y responsabilidad.** Está prohibida la publicidad engañosa.

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

**Artículo 32. Publicidad de productos nocivos.** En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

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

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

**Artículo 34. Promociones y ofertas.** Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

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

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

TÍTULO VII  
PROTECCIÓN CONTRACTUAL  
CAPÍTULO I

**Protección Especial**

**Artículo 35. Interpretación favorable.** Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

**Artículo 36. Productos no requeridos.** Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.

**Artículo 37. Prohibición de ventas atadas:** Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar el suministro de un producto a la adquisición de otros productos que no sean de su esencia o de su naturaleza.

CAPÍTULO II

**Condiciones Negociables Generales  
y Contratos de Adhesión**

**Artículo 38. Condiciones negociables generales y de los contratos de adhesión.** Las Condiciones Negociables Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo las siguientes condiciones:

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

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

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

**Artículo 40. Constancia de la operación y aceptación.** Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo.

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

CAPÍTULO III

**Cláusulas Abusivas**

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

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

**Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.** Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor;
5. Establezcan que el productor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.
13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante

el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

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

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

#### CAPÍTULO IV

##### De las Operaciones Mediante Sistemas de Financiación

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

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.

2. Las tasas de interés seguirán las reglas generales, les serán aplicables los límites legales;

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

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

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

#### CAPÍTULO V

##### De la Ventas a Distancia

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

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

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

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

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

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

**Artículo 47. Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;

4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;

5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

7. Bienes de uso personal.

8. En los contratos de compraventa de bienes inmuebles.

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

#### TÍTULO VIII

##### ASPECTOS PROCEDIMENTALES

##### E INSTITUCIONALIDAD

##### CAPÍTULO I

##### Acciones Jurisdiccionales

**Artículo 49. Acciones jurisdiccionales.** Las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

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

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

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

**Artículo 50. Competencia.** Mediante la acción especial de protección al consumidor se podrá ordenar la efectividad de la garantía, pronunciarse sobre contratos de adhesión y cláusulas abusivas en los términos de esta ley. De esta acción conocerán a prevención la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República.

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

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

**Artículo 51. Ámbito territorial de competencia.** Será competente el Juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto. A elección del demandante también será competente el Juez del lugar donde el demandado tenga su establecimiento o el de su domicilio. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia respecto de la totalidad del territorio colombiano.

**Artículo 52. Procedimiento para el ejercicio de la acción especial del consumidor.**

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

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

La autoridad que reciba la reclamación deberá aceptarla o rechazarla dentro de los cinco (5) días siguientes, según se hayan cumplido los requisitos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Lo anterior, mediante comunicación dirigida al interesado a la dirección física o electrónica que haya indicado en su petición, en la que se expliquen los motivos de la decisión.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Audiencia única de trámite.

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Recursos. Contra las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio, procederá el recurso de apelación, el cual será resuelto por el Juez del Circuito cuando sean de menor cuantía y por el Tribunal Superior, cuando sean de mayor cuantía. En ambos casos será competente el Juez o Tribunal de la jurisdicción en la cual se realizó la relación de consumo.

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

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

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

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

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

**Artículo 53. Prescripción de la acción.** La acción especial de protección al consumidor prescribirá a los cinco (5) meses de expirada la garantía.

**Artículo 54. Ligas y asociaciones de consumidores.** Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores, para efectos de los trámites a los que se refiere el presente capítulo, conforme al artículo 60 de la presente ley y las normas relativas a la práctica legal judicatura.

## CAPÍTULO II

### Actuaciones administrativas

**Artículo 55. Facultades administrativas.** La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

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

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

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

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

5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la

forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.

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

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

8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores.

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

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio y será de acceso público.

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

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes

y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

**Artículo 56. Procedimiento.** Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** Las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio de las facultades a las que se refiere este capítulo, podrán surtirse aplicando medios electrónicos o tecnologías de la información y la comunicación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

**Artículo 57. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de medidas sanitarias o fitosanitarias, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información cuando exista control de precios:

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

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio.

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en esta ley, se les podrá imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio, hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

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

**Parágrafo.** Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores.
2. La persistencia en la conducta infractora.
3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

**Artículo 58. Facultades de los alcaldes.** Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones y de manera prevalente con la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades administrativas únicamente respecto de información e indicación pública de precios.

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

Para ello podrán imponer multas hasta de quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes, previo procedimiento verbal sumario, desarrollado mediante una audiencia única de trámite en la que se efectúe la práctica de pruebas y profiera la decisión. En el ejercicio de esta función, los alcaldes aplicarán los principios y reglas establecidos en la presente ley.

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

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

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

**Artículo 59. Caducidad respecto de las sanciones.** Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.

**Artículo 60. Desconcentración y apoyo.** Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:

Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conforma-

rán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio. En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo:

1. Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.
2. Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad.

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

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

1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales.
2. Publicar estados y edictos.
3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites.
4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Entregar formatos para trámites.
6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.

**Artículo 61. Archivo de expediente.** En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio archívense los expedientes correspondientes a cobros originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en conocimiento a la Contraloría General de la Nación. El Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.

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

**Artículo 63. Curadores ad litem.** Fúlcense a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores ad litem en los procesos de cobro

coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.

## TÍTULO IX

### CALIDAD

#### CAPÍTULO I

##### Metrología

**Artículo 64. Unidades legales de medida.** De conformidad con la normativa andina sobre la materia, las unidades legales de medida comprenden:

1. Las Unidades del Sistema Internacional de Unidades (SI), adoptadas por la Conferencia General de Pesas y Medidas de la BIPM y recomendadas por la Organización Internacional de Metrología Legal, OIML;

2. Los múltiplos y submúltiplos del Sistema Internacional de Unidades (SI) y su notación, los cuales deben cumplir con las recomendaciones de la Convención del Metro y los Organismos Internacionales de Normalización;

3. Las unidades usadas para cantidades que no están cubiertas por el SI, establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, basadas preferentemente en normas técnicas internacionales, y

4. Las unidades acostumbradas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Parágrafo.** Mientras la Superintendencia de Industria y Comercio establece las unidades legales de medida a que hace referencia este artículo, se aplicarán las vigentes a la fecha de entrada en vigencia de esta ley.

**Artículo 65. Unidades acostumbradas de medida.** Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas:

1. Por las necesidades del comercio internacional;

2. Para usos específicos tales como la navegación aérea o marítima, salud, o aplicaciones militares;

3. Por razones de investigación científica, o

4. Por razones de seguridad.

La posibilidad de mantener o usar las unidades acostumbradas de medida deberá ser revisada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Artículo 66. Tarifas.** La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades metrologías, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### Normalización y Evaluación de la Conformidad

**Artículo 67. De los reglamentos técnicos.** Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las “normas técnicas oficializadas” o las “normas técnicas oficiales obligatorias”, estas expresiones serán reemplazadas por la expresión “reglamentos técnicos”.

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

**Artículo 68. Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad.** Sin perjuicio de las demás causales de responsabilidad, los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los daños que los productos y servicios evaluados ocasionen a consumidores y usuarios, dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. Además de las causales de exoneración contempladas en esta ley, el evaluador de

la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexa causal entre dichas y el daño ocasionado por el producto. Salvo que medie fraude, dolo o culpa grave, el evaluador de la conformidad podrá solicitar que no se le obligue a pagar hasta que se haya requerido el pago de parte del evaluado.

**Parágrafo.** En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.

**Artículo 69. Facultades de supervisión y control de la superintendencia de industria y comercio.** En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios:

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

2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios.

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

4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento, cuando verifique la existencia de fraude, incumplimiento grave o cuando los incumplimientos sean reiterados.

**Parágrafo.** Sin perjuicio de las demás facultades en materia de intervención conferidas al Gobierno Nacional o a las Alcaldías del país, la Superintendencia de Industria y Comercio, en uso de sus facultades administrativas, podrá adoptar todas las medidas cautelares correspondientes cuando tenga indicios de que un bien o servicio sujeto a Reglamento Técnico no cumpla con este, así cuente con certificado de conformidad, mientras adelanta la investigación correspondiente. Las medidas cautelares tendrán un término máximo de sesenta (60) días prorrogables por una sola vez por un término igual.

## TÍTULO X

### DISPOSICIONES COMUNES A ESTA LEY

**Artículo 70. Políticas sectoriales para la protección de los derechos de los consumidores.** El Ministerio responsable de cada sector administrativo garantizará y facilitará espacios para la discusión abierta de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores.

Para ello podrá designar comités sectoriales conformados por representantes de las entidades

adscritas y vinculadas donde se convoque y escuche la opinión de representantes de los gremios organizados que agrupen a los integrantes de la cadena de producción y/o comercialización respectiva, así como la de representantes de las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Los comités estarán presididos por el Ministro o un delegado del nivel directivo.

**Parágrafo.** Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1009 de 1998 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.

**Artículo 71. Control disciplinario.** En desarrollo de lo previsto en el artículo 277 de la Constitución Política, los Agentes del Ministerio Público deberán iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones disciplinarias por incumplimiento de las funciones que en materia de protección al consumidor les han sido legalmente asignadas a los Alcaldes y Gobernadores. Dentro de cada distrito o municipio corresponderá al Personero velar por el adecuado cumplimiento de dichas funciones y adelantar, de acuerdo con sus competencias, las investigaciones correspondientes.

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

**Artículo 72. Vigencia.** La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

De los honorables Representantes,

*David Luna Sánchez,*

Representante a la Cámara por Bogotá.

*Zamir Silva Amín,*

Representante a la Cámara por Boyacá.

## TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN PRIMERA DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES EN PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 351 DE 2009 CÁMARA, 082 DE 2008 SENADO

*por medio de la cual se expide la Ley de Protección a los Derechos de los consumidores.*

El Congreso de la República

DECRETA:

### TÍTULO I

#### DERECHOS BÁSICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN CAPÍTULO I

##### Principios Generales

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

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

3. La educación del consumidor.

4. La libertad de constituir grupos u otras organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.

5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.

Estas directrices son aplicables a los productos nacionales e importados.

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

## CAPÍTULO II

### Objeto, Ámbito de Aplicación, Carácter de las Normas y Definiciones

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

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía en aquello no regulado en forma particular mediante ley. Las regulaciones especiales y reglamentaciones que no tengan carácter de ley no pueden desconocer los principios y los derechos generales de los consumidores previstos en la presente ley.

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

#### 1. Derechos:

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

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

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

1.4. Derecho a protección contra la publicidad engañosa;

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

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

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

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

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

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

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

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

#### 2. Deberes:

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

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

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

**Artículo 4º. Carácter de las normas.** Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público y los derechos reconocidos a los consumidores son irrenunciables. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

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

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

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

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

1. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su objeto social. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

2. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

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

4. Producto: Todo bien o servicio.

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

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

7. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

8. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y/o el proveedor, sin contraprestación adicional al precio del producto, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

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

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

11. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

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

13. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

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

## TÍTULO II

### DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD

**Artículo 6°.** *Idoneidad, calidad y seguridad de los productos.* Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.

3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

TÍTULO III  
GARANTÍAS  
CAPÍTULO I

**De las garantías**

**Artículo 7°. Garantía legal.** Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

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

**Artículo 8°. Término de la garantía legal.** El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada por escrito claramente al consumidor. En caso contrario, de no indicarse el término de garantía, este se entenderá de tres (3) meses.

**Artículo 9°. Suspensión y ampliación del plazo de la garantía.** El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

**Artículo 10. Responsables de la garantía legal.** Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.

**Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal.** Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.

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

gado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de este.

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

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

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

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

**Parágrafo.** El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta Ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal.

**Artículo 12. Constancia de reparación.** Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre, estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

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

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

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

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

**Parágrafo 2°.** Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía suplementaria global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.

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

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

**Parágrafo.** Cuando el consumidor esté debidamente informado, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.

**Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía.** El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. La intervención del producto por un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

**Artículo 17. Obligación especial.** Sin perjuicio de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el

de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto.

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

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

**Parágrafo.** La representación en el país se podrá probar, entre otras, con el certificado de existencia y representación legal vigente, donde conste el término de vigencia de la persona jurídica, o por contrato de representación firmado con una empresa legalmente constituida en el país.

## CAPÍTULO II

### Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

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

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

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlos al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente;

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

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

**Parágrafo.** Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución, sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá entregarlo a una persona jurídica sin ánimo de lucro, cuyo objeto social sea compatible con el uso y destinación del bien. Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no se podrá quedar con el bien.

TÍTULO IV  
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS  
POR PRODUCTO DEFECTUOSO  
CAPÍTULO ÚNICO  
**De la Responsabilidad por Daños  
por Producto Defectuoso**

**Artículo 19. Deber de información.** Cuando un miembro de la cadena de valor, tenga conocimiento de que un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto o ha producido un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoidentificación que determine el Gobierno Nacional.

**Parágrafo.** Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso de que el miembro de la cadena de valor no cumpla con el deber de información, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.

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

Como daño, se entienden los siguientes:

1. Los causados por muerte o lesiones corporales, originadas por el producto defectuoso.
2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, originados por el producto defectuoso.

Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.

**Artículo 21. Determinación de la responsabilidad por daños por producto defectuoso.** Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquél.

**Parágrafo.** Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.

**Artículo 22. Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso.** Demostrado el defecto, el daño y el nexo causal, la exoneración de responsabilidad corresponderá probarla al productor y únicamente será factible hacerlo en los siguientes casos:

1. Por fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
3. Cuando los daños ocurran por lesiones orgánicas o enfermedad anterior del afectado que no hayan sido agravadas a consecuencia de los hechos imputables al productor.
4. Por culpa exclusiva de un tercero.
5. Cuando el producto no ha sido puesto en circulación, siempre y cuando hubiese ejercido el deber de custodia debido.
6. Cuando el producto fue fabricado de conformidad con normas imperativas existentes, siempre y cuando estas hayan sido expedidas para la prevención directa del daño alegado.

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

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

TÍTULO V  
DE LA INFORMACIÓN  
CAPÍTULO ÚNICO  
**De la Información**

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

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

**Artículo 25. Contenido de la información.** La información mínima comprenderá:

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:
  - 1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.

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

1.3. La vida útil o fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.

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

2. Información que debe suministrar el proveedor:

2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario.

2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.

En el caso de los subnumerales 1.1., 1.2., 1.3., y 1.5., de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.

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

**Artículo 26. Condiciones especiales.** Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, tratándose de productos que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

**Artículo 27. Información pública de precios.** El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y cargas adicionales, de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjetas crédito o débito o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de

que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control de precios por parte del Gobierno, el fijado por este será el precio máximo al consumidor, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

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

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

**Artículo 28. Constancia.** El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición hacer valer los derechos contenidos en esta ley.

**Artículo 29. Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes.** El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la ley 1098 de 2006.

## TÍTULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPÍTULO ÚNICO De la Publicidad

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

**Artículo 31. Prohibiciones y responsabilidad.** Está prohibida la publicidad engañosa.

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

**Artículo 32. Publicidad de productos nocivos.** En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. Dicha indicación deberá abarcar un espacio no inferior al cincuenta por ciento (50%) del empaque del producto. El Gobierno podrá prohibir la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

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

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

**Artículo 34. Promociones y ofertas.** Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

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

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

## TÍTULO VII

### PROTECCIÓN CONTRACTUAL

#### CAPÍTULO I

##### Protección Especial

**Artículo 35. Interpretación favorable.** Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

**Artículo 36. Productos no requeridos.** Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.

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

#### CAPÍTULO II

##### Condiciones Negociales Generales y Contratos de Adhesión

**Artículo 38. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.** Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo las siguientes condiciones:

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

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

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

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

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

**Artículo 40. Constancia de la operación y aceptación.** Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo.

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

#### CAPÍTULO III

##### Cláusulas Abusivas

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

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

**Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho.** Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor;
5. Establezcan que el productor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso de que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral.
13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente Ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

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

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

#### CAPÍTULO IV

##### De las Operaciones Mediante Sistemas de Financiación

**Artículo 45. Estipulaciones especiales.** En los casos de operaciones mediante sistemas de financiación o que impliquen el otorgamiento de un crédito directamente por parte del proveedor o por un

tercero no sometido a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia Financiera, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso, el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Las tasas de interés seguirán las reglas generales, les serán aplicables los límites legales;
3. Los intereses moratorios se liquidarán únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso de que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que este.

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

**Artículo 46. Suspensión del pago de la obligación.** Cuando la financiación haya sido concedida directamente por el productor o proveedor y el producto adquirido presente fallas que afecten la garantía legal, automáticamente se suspenderá la obligación del pago de las cuotas por el mismo tiempo que dure la privación del uso del producto a partir de la fecha en la cual se solicitó hacer efectiva la garantía al productor o a la persona autorizada por él.

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

#### CAPÍTULO V

##### De las Ventas a Distancia

**Artículo 47. Deberes especiales del productor y proveedor.** El productor o proveedor que realice ventas a distancia, deberá.

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.

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

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

**Artículo 48. *Retracto.*** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o ventas a domicilio, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.

3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.

7. Bienes de aseo personal.

**Artículo 49. *Contratos especiales.*** En los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, por medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

## TÍTULO VIII

### ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD

#### CAPÍTULO I

##### Acciones Jurisdiccionales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La autoridad que reciba la reclamación deberá aceptarla o rechazarla dentro de los cinco (5) días siguientes, según se hayan cumplido los requisitos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Lo anterior, mediante comunicación dirigida al interesado a la dirección física o electrónica que haya indicado en su petición, en la que se expliquen los motivos de la decisión.

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

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

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

Las reclamaciones por vía electrónica no requerirán de firma digital.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Audiencia única de trámite

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Recursos. Contra las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio, procederá el recurso de apelación, el cual será resuelto por el Juez del Circuito cuando sean de menor cuantía y por el Tribunal Superior, cuando sean de mayor cuantía. En ambos casos será competente el Juez o Tribunal de la jurisdicción en la cual se realizó la relación de consumo.

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

Sancionar al incumplido con una multa sucesiva equivalente a la séptima parte de un salario

mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento. Contra esta sanción procederá el recurso de reposición.

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

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

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO II

### Actuaciones administrativas

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

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

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

3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Pro-

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

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

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

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

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

8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores.

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

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio y será de acceso público.

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

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor.

**Artículo 58. Procedimiento.** Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** Las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio de las facultades a las que se refiere este capítulo podrán surtirse aplicando medios electrónicos o tecnologías de la información y la comunicación, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

**Artículo 59. Sanciones.** La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de medidas sanitarias o fitosanitarias, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información cuando exista control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días.

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio.

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en esta ley, se les podrá imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio, hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

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

**Parágrafo:** Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores.

2. La persistencia en la conducta infractora.

3. La reiteración en la violación de las normas de los consumidores.

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

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

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

**Artículo 61. Desconcentración y apoyo.** Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:

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

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

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

Las Alcaldías y las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de

Sociedades conformarán el sistema de regionalización de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio;

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

1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales.
2. Publicar estados y edictos.
3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites.
4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.
5. Entregar formatos para trámites.
6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.

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

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

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

## TÍTULO IX

### CALIDAD

#### CAPÍTULO I

##### Metrología

**Artículo 65. Unidades legales de medida.** De conformidad con la normativa andina sobre la materia, las unidades legales de medida comprenden:

1. Las unidades del Sistema Internacional de Unidades (SI), adoptadas por la Conferencia General de Pesas y Medidas de la BIPM y recomendadas por la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML).

2. Los múltiplos y submúltiplos del Sistema Internacional de Unidades (SI) y su notación, los cuales deben cumplir con las recomendaciones de la Convención del Metro y los Organismos Internacionales de Normalización.

3. Las unidades usadas para cantidades que no están cubiertas por el SI, establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, basadas preferentemente en normas técnicas internacionales, y

4. Las unidades acostumbradas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Parágrafo:** Mientras la Superintendencia de Industria y Comercio establece las unidades legales de medida a que hace referencia este artículo, se aplicarán las vigentes a la fecha de entrada en vigencia de esta ley.

**Artículo 66. Unidades acostumbradas de medida.** Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas:

1. Por las necesidades del comercio internacional.
2. Para usos específicos tales como la navegación aérea o marítima, salud, o aplicaciones militares.
3. Por razones de investigación científica, o
4. Por razones de seguridad.

La posibilidad de mantener o usar las unidades acostumbradas de medida deberá ser revisada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

1. Las funciones de interés general deberán ser financiadas con recursos públicos, y
2. Los productos o servicios prestados en el mercado no deberán causar competencia desleal.

**Artículo 68. Tarifas.** La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para las autoridades metrológicas, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, las cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:

1. Para definir los costos se tendrá en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de su infraestructura metrológica y demás activos.
2. Se fijarán tarifas diferenciales de acuerdo a la siguiente fórmula

$$\text{Tarifa} = \text{Costo Directo Variable (CDV)} + \text{Costo Fijo de Absorción (CFA)}$$

El CDV está representado por los insumos y gastos en que se incurre para la prestación de un

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

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

## CAPÍTULO II

### Normalización y Evaluación de la Conformidad

**Artículo 69. De los reglamentos técnicos.** Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las “normas técnicas oficializadas” o las “normas técnicas oficiales obligatorias”, estas expresiones serán reemplazadas por la expresión “reglamentos técnicos”.

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

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

**Parágrafo.** En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar el respectivo organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que lo acreditó.

**Artículo 71. Facultades de supervisión y control de la Superintendencia de Industria y Comercio.** En desarrollo de las facultades de supervisión

y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las medidas y sanciones que se mencionan a continuación, en el caso de verificar, por parte de los productores, importadores y/o comercializadores de bienes y servicios, o quienes evalúen la conformidad de estos, la violación del reglamento técnico al que se encuentran sometidos o respecto del cual prestan sus servicios:

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

2. Prohibición de comercializar los respectivos bienes o servicios.

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

4. Ordenar el cierre temporal o definitivo del establecimiento.

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

## TÍTULO X

### DISPOSICIONES COMUNES A ESTA LEY

**Artículo 72. Políticas sectoriales para la protección de los derechos de los consumidores.** El Ministerio responsable de cada sector administrativo garantizará y facilitará espacios para la discusión abierta de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores.

Para ello podrá designar comités sectoriales conformados por representantes de las entidades adscritas y vinculadas donde se convoque y escuche la opinión de representantes de los gremios organizados que agrupen a los integrantes de la cadena de producción y/o comercialización respectiva, así como la de representantes de las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Los comités estarán presididos por el Ministro o un delegado del nivel directivo.

**Parágrafo.** Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1009 de 1998 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.

**Artículo 73. Control disciplinario.** En desarrollo de lo previsto en el artículo 277 de la Constitución Política, los Agentes del Ministerio Público deberán iniciar de oficio o a petición de parte

investigaciones disciplinarias por incumplimiento de las funciones que en materia de protección al consumidor les han sido legalmente asignadas a los Alcaldes y Gobernadores. Dentro de cada distrito o municipio corresponderá al Personero velar por el adecuado cumplimiento de dichas funciones y adelantar, de acuerdo con sus competencias, las investigaciones correspondientes.

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

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

En los anteriores términos fue aprobado el presente Proyecto de ley, con modificaciones, según consta en el Acta número 24 del 20 de abril de 2010; así mismo, fue anunciado entre otras fechas para discusión y votación el día 14 de abril de 2010, según Acta número 23 de esa misma fecha.

**El Secretario Comisión Primera Constitucional,**

*Emiliano Rivera Bravo.*

\* \* \*

#### **INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 278 DE 2010 CÁMARA, 081 DE 2009 SENADO**

*por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país.*

Bogotá, D. C., mayo 19 de 2010

Doctor

ÉDGAR ALFONSO GÓMEZ ROMÁN

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

**Referencia:** Informe de ponencia para segundo debate al **Proyecto de ley número 278 de 2010 Cámara, 081 de 2009 Senado**, “por medio del cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país”.

En cumplimiento de la designación realizada por la Mesa Directiva de la Comisión Tercera de Cámara, me permito rendir **ponencia para segundo debate al Proyecto de ley número 278 de 2010 Cámara, 081 de 2009 Senado**, *por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país.*

Cordialmente,

*Nancy Denise Castillo García,*  
Representante Partido Liberal.

#### **PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 278 DE 010 CÁMARA, 081 DE 2009 SENADO**

*por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el sistema de cuentas nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país.*

##### **Presentación del Proyecto**

Desde la perspectiva de género, el presente Proyecto de ley se proyecta como un aporte fundamental en la construcción del lenguaje y del desarrollo del concepto de equidad de género que de tiempo atrás se procura incluir en el ámbito de lo público, y de manera más específica, en la lógica del funcionamiento y organización de todos los órganos del Estado.

Es significativo que el trámite del proyecto en su tránsito por el Senado de la República haya sido pacífico y haya logrado consolidar unas importantes mayorías en su votación tanto en Comisión Tercera como en Plenaria, aprobación que recoge el consenso unánime de estas instancias sin comentario o voto en contra.

La naturaleza del proyecto, así como su aporte en la construcción de herramientas metodológicas para el fortalecimiento de información pertinente en materia de uso del tiempo, permite que los propósitos del proyecto sean expuestos con toda claridad y, en consecuencia, permite evidenciar la necesidad de reconocer la contribución del trabajo de hogar no remunerado en la productividad del país, trabajo del cual son responsables en su mayoría las mujeres.

De tal manera que el principal aporte del proyecto está representado en la valoración del trabajo no remunerado y su inclusión del sistema de cuentas nacionales mediante la implementación de la Encuesta de Uso del Tiempo, instrumento que en cabeza del Departamento Nacional de Estadística (DANE) se convierte en un insumo clave para el fortalecimiento de su labor misional y por otro lado en un avance para la medición económica del tiempo que utilizan las personas en diferentes actividades que sin ser propiamente consideradas como productivas, son indispensables en la reproducción de la fuerza laboral y por tanto deben ser referenciadas y cuantificadas dentro del contexto productivo del país.

##### **CONTEXTO DEL PROYECTO**

Diversos estudios demuestran que las economías de países considerados como desarrollados o de aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, tienen como marcada debilidad una subvaloración de las cuentas nacionales, pues estas eluden el aporte económico de las labores del hogar o de aquellas labores sociales y comunitarias de cuidado que son fundamentales en el contexto social, pero que carecen de remuneración. Al respecto algunos análisis del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en España plantean: “Los economistas que han intentado medir la importancia del sector

no mercantil con relación a la actividad económica total, coinciden que, incluso en las economías más avanzadas, este sector contribuye de forma considerable a la producción total<sup>1</sup>.

Es claro que la mujer soporta en su gran mayoría las labores domésticas, esas labores que se realizan en el hogar y que tienen por objeto permitir que los demás miembros de una familia tengan una vida productiva. De igual manera, la mujer representa el mayor porcentaje de participación en las labores de cuidado, aquellas que tienen que ver con el cuidado de enfermos, ancianos y niños, y en general las labores sociales y comunitarias.

Conforme a la información arrojada por el Censo del DANE 2005<sup>2</sup>, tenemos que el 30% de los jefes de hogar son mujeres. En términos de actividad económica, se considera que el número de mujeres inactivas corresponde a 8,59 millones. De este número, 5,2 millones se encuentran asumiendo oficios del hogar, es decir, el 60,5% de las mujeres que están en condición de inactivas se ocupan del trabajo doméstico o de cuidado en el país. Esta información resulta ser un indicador relevante en el peso que pueden tener las actividades de hogar de la población de mujeres inactivas en el mercado laboral sobre la producción general del país. Las mujeres inactivas económicamente no son mujeres inactivas en términos productivos y para demostrar este planteamiento cobra vigencia la implementación de la Encuesta de Uso del Tiempo como forma de determinar la cantidad de trabajo no remunerado que se ejerce.

Al respecto, la analista del tema María Eugenia Villamizar en su trabajo titulado *Uso y distribución del tiempo de hombres y mujeres en Bogotá: Midiendo la desigualdad*, expuso lo siguiente: “Debido al envejecimiento poblacional, a la mayor incidencia de enfermedades crónicas y a las reformas de los sistemas de salud y de protección social donde prima la atención ambulatoria a la institucional, existe una demanda creciente de trabajo no remunerado por los miembros del hogar, en especial de las mujeres, lo que repercute directamente en la participación laboral de la mujer. Por sus implicaciones sociales y de política pública se recomienda analizarla de forma independiente a las labores domésticas”<sup>3</sup>.

### Contexto de la Economía del Cuidado

El escenario económico después de los noventa, estuvo caracterizado por ajustes estructurales, una retracción del Estado y la mercantilización de la protección social. Existe una ausencia de Política Pública de Cuidado, es decir, no hay una asunción por parte del Estado de su responsabilidad en

la provisión de protección y cuidado de enfermos, niños, ancianos. No existe una garantía del derecho a ser cuidado y a cuidar. El acceso a estos servicios forma parte de la capacidad económica para adquirirlos en el mercado.

Las políticas asistenciales focalizadas, caracterizadas por los programas de transferencias monetarias condicionadas, son la forma de atender a la población que se encuentra excluida de la protección social por carecer de recursos para adquirirlos en el mercado. Los resultados de estas políticas son bastante discutibles. Al respecto, el mismo creador de estos programas, el economista mexicano Santiago Levy, cuestiona 10 años después los logros obtenidos. En su libro *Buenas intenciones, malos resultados: política social, informalidad y crecimiento económico*, el economista del Banco Interamericano de Desarrollo critica los incentivos perversos que las transferencias condicionadas tienen sobre el empleo formal. Existe un desincentivo de la conformación de un mercado laboral sólido, donde puedan insertarse los mismos beneficiarios de estos programas<sup>4</sup>.

A pesar de la ausencia de diagnósticos o evaluación de impactos que permitan medir en términos de equidad de género, los resultados del programa de transferencias condicionadas en Colombia, denominadas Familias en Acción, es claro que las mujeres beneficiarias de este programa permanecen fuera del mercado laboral y asumen en mayor medida las labores de hogar y de cuidado.

En contexto de crisis económica existe una persistencia de baja tasa de actividad femenina, hay una sobrerrepresentación de la mujer en empleos no protegidos caracterizados por la informalidad, empleos asalariados flexibles y trabajo doméstico remunerado y es cuando los servicios de cuidado, que no son prestados por el Estado, son asumidos por las mujeres desde sus hogares. El recorte en los servicios de protección a la población aumenta la predominancia del trabajo de cuidado no remunerado como eje que sostiene la falta de inversión social.

La importancia de la economía del cuidado tiene que reconocerse en este contexto. Se requieren encuestas de uso del tiempo para medir la dimensión del cuidado que asume la mujer. De aquí se desprenden lineamientos para diseñar políticas que beneficien a este grupo poblacional; por ejemplo, estrategias para reducir los tiempos de las mujeres en la economía del cuidado, con el objeto de que la mujer tenga tiempo para participar del mercado laboral, o simplemente para que pueda disponer de su tiempo libre.

Finalmente, en el contexto de la economía del cuidado es importante enfatizar el papel que tienen las encuestas de uso del tiempo en su medición y posterior valoración. Al respecto el estudio de Villamizar menciona: “El conocimiento detallado

<sup>1</sup> *El trabajo doméstico. Un análisis económico*. Cristina Carrasco. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Madrid, 1991.

<sup>2</sup> Censo 2005.

<sup>3</sup> Villamizar, ME. *Uso y distribución del tiempo de hombres y mujeres en Bogotá: Midiendo la desigualdad*. Informe final de Consultoría a la Subsecretaría de Mujer, Géneros y Diversidad Sexual. Alcaldía de Bogotá, 2009, p.13.

<sup>4</sup> Levy, Santiago. *Buenas intenciones, malos resultados: política social, informalidad, y crecimiento económico en México*. Banco Interamericano de Desarrollo. 2008.

sobre el uso y distribución del tiempo es indispensable para el diseño de política pública que contribuya no solo a eliminar las desigualdades de género sino al éxito de las políticas macroeconómicas de eliminación de la pobreza y generación de empleo e ingresos. La escasez de tiempo, como lo han mostrado diferentes estudios, constituye una de las múltiples dimensiones de la pobreza y obstaculiza la participación laboral, política y social de las mujeres, limitando su desarrollo personal y profesional.

El desconocimiento de esta realidad ha llevado a reformas que como las del Sistema de Salud y Seguridad Social, han propiciado un incremento en la inequidad de género mediante la transmisión, de la responsabilidad estatal sobre el cuidado, a los hogares, en especial a las mujeres<sup>5</sup>.

### TRABAJO NO REMUNERADO - ECONOMÍA DEL CUIDADO

Aproximándonos al concepto, se tiene que la noción de cuidado se equipara a la de trabajo no remunerado realizado en el ámbito del hogar. El que no haya retribución implica que excluye los bienes y servicios de cuidado que son suministrados por el sector público, el sector privado y organizaciones no gubernamentales. La idea de trabajo indica que se trata de labores costosas refiriéndose al tiempo y energía, y se realizan como obligaciones<sup>6</sup>.

La economía del cuidado se refiere al espacio donde la fuerza de trabajo es reproducida y mantenida, incluyendo todas aquellas actividades que involucran la crianza de los niños, las tareas de cocina y limpieza, el mantenimiento general del hogar y el cuidado de los enfermos o discapacitados.

El trabajo de cuidado o trabajo de hogar se refiere al conjunto de actividades realizadas en y para la esfera doméstica con la finalidad de asegurar la reproducción cotidiana de sus miembros. “Engloba tareas tales como: servicios de apoyo (pagos diversos, trámites administrativos, compras del hogar, transporte); producción de bienes y servicios en el hogar (limpiar la casa, lavar los platos, lavar y planchar la ropa, cocinar, tirar la basura, confeccionar prendas para los miembros del hogar; abastecimiento de agua y combustible; construcción y reparación de la vivienda; y servicios específicos de cuidado (de niños, ancianos, enfermos)”<sup>7</sup>.

Alrededor del trabajo doméstico se cumplen también otras actividades igualmente no remuneradas y que corresponden al denominado trabajo voluntario que realizan los miembros de la familia en apoyo a la comunidad. Entre estas se destacan la contribución al desarrollo de los progra-

mas sociales de alivio a la pobreza; a programas de seguridad interna y apoyo en circunstancias de emergencia nacional (Asociación de Bomberos, Defensa Civil); mereciendo un reconocimiento particular al trabajo no remunerado que cumplen los Jueces de Paz.

### ENCUESTA DE USO DEL TIEMPO

Este es un instrumento metodológico que permite medir la carga global del trabajo que realizan los integrantes de la familia, mediante el reparto de tareas, y bajo diferentes modalidades de convivencia entre personas mayores, niños y adolescentes; y estimar la cantidad total de horas que destinan al trabajo orientado al mercado (remunerado o no remunerado), al trabajo doméstico, al trabajo de apoyo a la comunidad, al estudio y demás actividades como las de recreación y ocio.

La información que provee la **Encuesta de Uso del Tiempo** para dimensionar el **Trabajo de hogar No Remunerado**, es sustancial para conocer los factores que intervienen en las decisiones económicas que se toman en el hogar (en relación con el acceso a bienes y servicios, con el desarrollo simultáneo de trabajo remunerado y actividades de apoyo social); y por ello constituye un insumo indispensable para lograr un mejor análisis y diseño de las políticas económicas y sociales del país.

Según un trabajo reciente impulsado por la Alcaldía de Bogotá, podemos decir que “Los objetivos de las Encuestas de Uso del Tiempo” están delimitados por el enfoque que se utilice en su diseño conceptual y metodológico. Pero en términos generales, todas ellas cumplen con algunos de estos objetivos generales<sup>8</sup>:

- Disponer de información que permita cuantificar la carga global de trabajo de hombres y mujeres, dando cuenta tanto del trabajo remunerado como no remunerado.
- Identificar cómo se distribuye el trabajo de hogar y de cuidados entre los diferentes miembros del hogar.
- Estimar responsables y tiempo destinado a cada una de las actividades que conforman el trabajo no remunerado.
- Analizar los efectos que el trabajo no remunerado tiene sobre la vinculación al trabajo remunerado.
- Estimar el valor del trabajo no remunerado y servir de insumo para la construcción de cuentas satélites del trabajo no remunerado.
- Conocer comportamientos y hábitos de consumo de las personas como uso del tiempo libre, consumo cultural, ocio, etc.

<sup>5</sup> Villamizar, ME. P. 58

<sup>6</sup> Corina Rodríguez Enríquez, *Economía del cuidado y política económica: una aproximación a sus interrelaciones*, CEPAL, Panel Políticas de Protección Social, Economía del Cuidado y Equidad de Género, Mar del Plata, 2005, p. 2.

<sup>7</sup> Enrique de la Garza Toledo, Carlos Salas Páez, *La situación del trabajo en México*, México. 2003. P. 129.

<sup>8</sup> María Eugenia Villamizar García-Herreros. *Uso y distribución del tiempo de mujeres y hombre en Bogotá: Midiendo la desigualdad*. Informe final de consultoría. Subsecretaría de Mujer, Género y Diversidad Sexual, Alcaldía de Bogotá, Bogotá, 2009, P. 16.

- Diseñar políticas públicas orientadas a lograr la igualdad de género.

- Producir indicadores económicos y sociales que den cuenta de la inequidad de género y de la contribución del trabajo no remunerado a la creación de riqueza y bienestar”.

Conocer la dimensión y tendencia del trabajo de hogar no remunerado permitirá tener un panorama completo de cómo se resuelven en el hogar y en la sociedad las necesidades a partir de los cambios en las instituciones, particularmente en la familia (composición de la familia; cambios en el estado civil; nueva jefatura del hogar; impulso a nuevas redes de trabajo de hogar y cuidado personal) y el impacto de los cambios en las políticas públicas sobre el uso y distribución del tiempo en los miembros del hogar.

“Debido al envejecimiento poblacional, a la mayor incidencia de enfermedades crónicas y a las reformas de los sistemas de salud y de protección social donde prima la atención ambulatoria a la institucional, existe una demanda creciente de trabajo no remunerado por los miembros del hogar, en especial de las mujeres, lo que repercute directamente en la participación laboral de la mujer. Por sus implicaciones sociales y de política pública se recomienda analizarla de forma independiente a las labores domésticas”<sup>9</sup>.

“El conocimiento detallado sobre el uso y distribución del tiempo es indispensable para el diseño de política pública que contribuya no solo a eliminar las desigualdades de género sino al éxito de las políticas macroeconómicas de eliminación de la pobreza y generación de empleo e ingresos. La escasez de tiempo, como lo han mostrado diferentes estudios, constituye una de las múltiples dimensiones de la pobreza y obstaculiza la participación laboral, política y social de las mujeres, limitando su desarrollo personal y profesional.

El desconocimiento de esta realidad ha llevado a reformas que como las del Sistema de Salud y Seguridad Social, han propiciado un incremento en la inequidad de género mediante la transmisión, de la responsabilidad estatal sobre el cuidado, a los hogares, en especial a las mujeres”<sup>10</sup>.

#### **Las Encuestas de Uso del Tiempo (EUT) desde el Género**

Las EUT desde género, tienen un objetivo que ha definido su aplicación inicial y que mantiene su vigencia, es la visibilización y valoración del trabajo de hogar no remunerado. La ampliación creciente en cuanto a su aplicación desde el género responde a la necesidad de medir el tiempo de hombres y mujeres, para visualizar la división sexual del trabajo familiar, contar con información que permita medir la distribución de las cargas de trabajo por sexo entre los miembros de las familias, en actividades dentro y fuera del hogar, la diferenciación entre distribución de trabajo remunerado y

no remunerado en los mercados y los hogares, por sexo y edad. La capacidad de generar información sobre cómo la población distribuye su tiempo en las diferentes actividades, el tipo de actividades, el tiempo asignado a cada una de ellas, con quién se realiza, para quién, la finalidad, el lugar y otras, considerando algunas variables de diferenciación como sexo, etnia, edad, nivel socioeconómico, tipo de hogar, que han sido las más utilizadas, demuestra un potencial para el análisis de género<sup>11</sup>.

Son varias las argumentaciones en torno a este propósito. La desvalorización social y económica del trabajo de hogar no remunerado realizado casi exclusivamente por las mujeres en los hogares y su invisibilización total que en los hechos justifica la desigual distribución del trabajo de hogar en los hogares. Desde esta perspectiva, las EUT permitirían evidenciar la doble y triple jornada de trabajo que recae sobre las mujeres a través de un conocimiento detallado de las actividades que hombres y mujeres realizan en el hogar y un conocimiento más comprensivo de todas las formas de empleo y trabajo. La utilización de las EUT, en casi una década en América Latina y el Caribe y de varias décadas en Europa y EE.UU., las ha ubicado como una herramienta útil para conocer la composición del trabajo doméstico y la división del trabajo en la sociedad<sup>12</sup>.

Sus resultados permitirán cuantificar y contabilizar la producción doméstica no remunerada que se realiza en los hogares para así contribuir a la valoración económica y social de este trabajo no considerado en la economía clásica. Las distintas experiencias de la aplicación de encuestas de uso del tiempo (EUT) han comprobado su utilidad como instrumento para cuantificar la magnitud del trabajo de hogar no remunerado, a pesar de las dificultades conceptuales y metodológicas que aún están presentes.

Ya existe una experiencia acumulada de realización de EUT desde la perspectiva de género en varios países como Australia, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Nueva Zelanda y Noruega. Si bien su aplicación ha sido más extendida en los países desarrollados, otros países en desarrollo también las han adoptado de manera creciente. Hasta 1995, el registro de estas aplicaciones señala que nueve países en desarrollo tuvieron experiencias en recolección de información sobre uso del tiempo: Bangladesh, Guatemala, Filipinas, Indonesia, Kenia, Nepal y Venezuela.

Desde hace más de una década las EUT se han aplicado en varios países de América Latina. Hasta la fecha la han aplicado Argentina, Brasil, Bolivia, Costa Rica, Chile, Ecuador, México, Nicaragua, Uruguay y Guatemala, todos bajo distintas modalidades, metodologías, alcances y coberturas. Colombia, a partir de agosto de 2006, incluyó un mó-

<sup>9</sup> *Ibíd.*, P.13.

<sup>10</sup> *Ibíd.*, P.58.

<sup>11</sup> María del Carmen Sánchez, *Estadísticas de género y encuestas de uso del tiempo*. Tomado de página web: [http://www.unifemandina.org/un\\_archives/informe.pdf](http://www.unifemandina.org/un_archives/informe.pdf)

<sup>12</sup> *Ibíd.*

dulo sobre actividades adicionales no remuneradas realizadas por la población en edad de trabajar y el tiempo dedicado a ellas en la Gran Encuesta Integrada de Hogares. En América Latina las EUT empiezan a aplicarse en la década de los 90. República Dominicana (1995), México (1996, 1998 y 2002), Nicaragua (1998) y Cuba (2001), realizaron las primeras Encuestas de este tipo a nivel nacional.

#### SISTEMAS DE CUENTAS NACIONALES

El Sistema de Cuentas Nacionales (SCN) consta de un conjunto coherente, sistemático e integrado de cuentas macroeconómicas, balances y cuadros basados en un conjunto de conceptos, definiciones, clasificaciones y reglas contables aceptados internacionalmente. Ofrece un marco contable amplio dentro del cual pueden elaborarse y presentarse datos económicos en un formato destinado al análisis económico, a la toma de decisiones y a la formulación de la política económica<sup>13</sup>.

El Sistema de Cuentas Nacionales SCN permite elaborar las cuentas que miden la actividad económica en su conjunto, a través de la medición del Producto Interno Bruto. Adicional a lo anterior, este sistema mide otro conjunto de variables que dan cuenta de la actividad de la producción, el ingreso generado por la actividad productiva, cómo se distribuye ese ingreso en los diferentes propietarios de los factores productivos, en qué gastan los consumidores intermedios y finales, cuánto de la producción se exporta, cuánto se requiere importar, etc.<sup>14</sup>.

Existe en el mundo un sistema de medición que ha sido observado por Colombia para la medición de las Cuentas Nacionales, y es el sistema elaborado por Naciones Unidas. Este sistema ha sido aplicado desde el año 1968. Luego de un proceso de revisión y actualización se publicó el Sistema de Cuentas Nacionales de Naciones Unidas (SCN) 1993.

Este sistema ofrece en su marco central una forma de organizar la información pudiendo identificar unidades de observación como los establecimientos e industrias, por un lado, y empresas y sectores institucionales, por otro, lo que se denomina el marco central de las Cuentas Nacionales.

No obstante y teniendo presente los estudios que sobre determinados temas se emprendieron posteriores al año 1968, como por ejemplo los estudios de los hogares, el medio ambiente, el turismo, la educación, la salud, el sector público, etc. se consideró necesario aprovechar el concepto de **cuenta satélite** para complementar este marco central del SCN.

#### CUENTAS SATÉLITES

Las cuentas satélites son un sistema de organización de las contabilidades nacionales para medir el valor de los sectores económicos que no se reflejan como tales en las cuentas nacionales. Por ello, la cuenta satélite del trabajo no remunerado funciona de forma paralela a las cuentas nacionales, sin alterar los totales nacionales, ofreciendo cifras que cuantifican la contribución real del trabajo no remunerado al Producto Interior Bruto (PIB) y permitiendo la comparación con otros sectores económicos contemplados en la contabilidad regional o nacional.

En el Taller Internacional Cuentas Nacionales de Salud y Género, llevado a cabo en Santiago de Chile en octubre 2001, sobre las Cuentas Satélites y Mecanismos de Generación de Normas Internacionales, el Profesor Marcelo Ortúzar Ruiz, por parte de la CEPAL<sup>15</sup>, indicó que

“Las cuentas o sistemas satélites subrayan generalmente la necesidad de ampliar la capacidad analítica de la contabilidad nacional a determinadas áreas de interés social de una manera flexible y sin sobrecargar o distorsionar el sistema central. Normalmente, las cuentas o sistemas satélites permiten:

- a) proporcionar información adicional, de carácter funcional o de entrecruzamientos sectoriales, sobre determinados aspectos sociales;
- b) utilizar conceptos complementarios o alternativos, incluida la utilización de clasificaciones y marcos contables complementarios y alternativos, cuando se necesita introducir dimensiones adicionales en el marco conceptual de las cuentas nacionales;
- c) ampliar la cobertura de los costos y beneficios de las actividades humanas;
- d) ampliar el análisis de los datos mediante indicadores y agregados pertinentes;
- e) vincular las fuentes y el análisis de datos físicos con el sistema contable monetario.

Estas características, aun en forma resumida, ponen de manifiesto funciones importantes del análisis y cuentas satélite. Por una parte, las cuentas satélite están relacionadas con el marco central de las cuentas nacionales y a través de ellas con el cuerpo principal de las estadísticas económicas integradas. Por otra, al referirse más específicamente a un campo o tema dados, también están relacionadas con el sistema de información específico de ese campo o tema.

Asimismo, exigen una mejor integración de los datos monetarios y físicos y, dado que preservan su estrecha conexión con las cuentas centrales, facilitan el análisis de campos específicos en el contexto de las cuentas y el análisis macroeconómicos. Las cuentas satélite pueden, además, ayudar en varios campos a conectar entre sí los análisis de algunos de ellos; por consiguiente, pueden representar

<sup>13</sup> DANE, *Ficha Metodológica. Cuentas Nacionales Anuales*. Tomado de página web: [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/pib/ficha\\_ctas\\_anuales.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/pib/ficha_ctas_anuales.pdf)

<sup>14</sup> Marcelo Ortúzar Ruiz, *El concepto de cuenta satélite y la generación de normas y orientaciones por los organismos internacionales*. Cepal, Taller Internacional Cuentas Nacionales de Salud y Género, Santiago de Chile, 2001.

<sup>15</sup> *Ibíd*, P. 3.

un doble papel, como herramientas de análisis y como instrumentos de coordinación estadística”.

Para el objeto de la presente ley podríamos definir la cuenta satélite así: “Una Cuenta Satélite de Hogares es una extensión del Sistema de Cuentas Nacionales que ofrece la posibilidad de incluir nuevas mediciones como puede ser el valor de la producción del trabajo doméstico de autoconsumo de los hogares y de generar conceptos complementarios como podría ser un PIB Doméstico, entendiendo bajo tal denominación la expresión monetaria del valor de un PIB tradicional, más el de la producción del trabajo doméstico no pagado; es decir, el valor de todos los bienes y servicios de uso final, de mercado y no mercado, considerados dentro de los límites de la cobertura del SCN 93 más la producción de servicios domésticos generados y consumidos en el propio hogar. A partir de la ampliación de la cobertura del PIB habría repercusiones en distintas partes del sistema”<sup>16</sup>.

#### CUENTAS SATÉLITE EN COLOMBIA

Actualmente dentro del sistema colombiano existen las cuentas satélites de cultura, turismo, cuentas económicoambientales y la cuenta intermedia de salud y seguridad social. Como resultado de la aplicación de la encuesta de uso del tiempo, eventualmente podría recurrirse a la creación de una cuenta satélite que brindara la información sobre el trabajo de hogar no remunerado, pero no obsta para que los datos arrojados ingresen incluso a ser parte del Sistema Central de Cuentas. Esto resulta de gran trascendencia dado que el insumo de una encuesta de uso del tiempo no necesariamente está direccionada a medir el Trabajo de hogar no remunerado; por el contrario, proporciona información de gran trascendencia para medir los niveles de productividad de los diferentes sectores de la población.

La creación de una cuenta satélite para el trabajo de hogar parece ser el camino más apropiado teniendo en cuenta la experiencia de países como México que han recurrido a este sistema sin embargo, con la presente ley no se pretende limitar el uso de la encuesta a este resultado, sino que la autoridad competente, que es el DANE, ingrese de la manera más conveniente la información al Sistema de Cuentas Nacionales.

#### EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE)

El DANE ha realizado esfuerzos por involucrar la perspectiva de género dentro de las diferentes mediciones que realiza en ejercicio de sus funciones con este propósito ha participado en mesas de trabajo con UNIFEM, donde se verifica que las distintas encuestas incorporen ítems que permitan hacer aproximaciones al uso del tiempo, a evidenciar algunas labores domésticas y a presentar información desagregada por sexo.

Por ejemplo, la Encuesta Continua de Hogares presenta trimestralmente información sobre el mercado laboral desagregada por sexo en el último boletín correspondiente a marzo-mayo de 2009 se evidencian datos importantes para el análisis de los asuntos de equidad de género como tasa de ocupación para los hombres 66,5%, tasa de ocupación de las mujeres de 42,0%; tasa de desempleo de los hombres de 9,6% y de las mujeres de 15,2%<sup>17</sup>. De igual manera, la Encuesta Continua de Hogares hace referencia a la jefatura del hogar mostrando cómo la tasa de desempleo registrada por los jefes es de 5,4% y de las jefas 9,8%<sup>18</sup>.

Sin embargo, esta medición está lejos de aportar los insumos necesarios requeridos para calcular el aporte del trabajo de hogar no remunerado dentro de la economía siendo absolutamente indispensable implementar el instrumento de medición, es decir, la encuesta de uso del tiempo, para obtener resultados asertivos que permitan su inclusión en el Sistema de Cuentas Nacionales y su visibilización dentro de la economía nacional.

Según el Decreto 262 de 2004, el DANE tiene como objetivo garantizar la producción, disponibilidad y calidad de la información estadística estratégica, y dirigir, planear, ejecutar, coordinar, regular y evaluar la producción y difusión de información oficial básica; y dentro de sus funciones específicas tiene las relativas a la Síntesis de Cuentas Nacionales, tales como elaborar las cuentas anuales, trimestrales, nacionales, regionales y satélites, para evaluar el crecimiento económico nacional, departamental y sectorial; elaborar y adaptar a las condiciones y características del país las metodologías de síntesis y cuentas nacionales, siguiendo las recomendaciones internacionales; y promover la divulgación y capacitación del sistema de síntesis y cuentas nacionales, tanto para productores como para usuarios de estadísticas macroeconómicas.

En razón a lo anterior y para dar aplicación al Proyecto de ley que ahora se presenta, es necesario que este departamento administrativo se involucre de manera directa en la coordinación y elaboración de las fichas metodológicas necesarias para la inclusión dentro del sistema de cuentas nacionales de Colombia, bien sea a través de una cuenta satélite del trabajo de hogar no remunerado, o de la forma más adecuada conforme lo expresen los resultados de la encuesta.

Así pues, el primer paso debe dirigirse a elaborar la Encuesta de Uso del Tiempo (EUT), insumo necesario para establecer el tiempo dedicado a la producción de bienes y servicios en forma no remunerada y poder lograr una cuantificación del mismo dentro de las cuentas nacionales.

<sup>16</sup> María Eugenia Gómez Luna, *Cuenta satélite de los hogares. Valoración del trabajo doméstico no pagado*. El caso de México. Ver versión Preliminar en [www.paho.org](http://www.paho.org)

<sup>17</sup> DANE, *Mercado laboral por sexo: Gran encuesta integrada de hogares*. Boletín Trimestre Móvil Marzo-Mayo 2009, Bogotá, 2009.

<sup>18</sup> DANE, *Mercado laboral de los jefes y jefas de hogar*. Boletín Trimestre Móvil marzo-mayo 2009, Bogotá, 2009.

### Ley 819 de 2003

Conforme al análisis del impacto fiscal de las normas requerido por la Ley 819 de 2003, debe tenerse presente que el actual Proyecto de ley no ordena un gasto como tal. El proceso de diseño e implementación de la encuesta de uso del tiempo es un proceso que requiere un ejercicio importante de preparación y planeación que forma parte de las funciones que actualmente tiene asignadas el DANE como autoridad estadística en el país.

La definición de la metodología de la encuesta determinará la inversión necesaria, monto que resulta totalmente indeterminado en el momento de la eventual aprobación de la norma. Por otra parte, la implementación de la encuesta forma parte de las funciones misionales del DANE, no incluye una labor adicional a su ámbito de acción institucional, por lo que su implementación implica una reorganización interna y reorientación de los recursos existentes. Debe considerarse que la aplicación de una encuesta de uso del tiempo es un insumo tan importante para una entidad como el DANE, que todos sus procesos y mediciones actuales se verían mejorados aportando a su fortalecimiento institucional. Situación esta que deberá analizarse en el momento en que se realice la reorientación de recursos para que forma parte del Marco Fiscal de Mediano Plazo que ordena la Ley 819 de 2003.

### PROPOSICIÓN

Con base en las anteriores consideraciones, nos permitimos rendir ponencia positiva y proponer a los honorables miembros de la plenaria de la Cámara de Representantes, dar segundo debate al Proyecto de ley que nos ocupa.

En consecuencia, el texto íntegro que se propone para segundo debate en el Senado de la República al **Proyecto de ley número 278 de 2010 Cámara, 081 de 2009 Senado**, por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país, es el siguiente:

#### PROYECTO DE LEY NÚMERO 81 DE 2009 SENADO

*por medio del cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:

**Artículo 1°.** *Objeto y alcance de la ley.* La presente ley tiene por objeto incluir la economía del cuidado conformada por el trabajo de hogar no remunerado en el Sistema de Cuentas Nacionales, con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas.

**Artículo 2°.** *Definiciones.* Para efectos de la aplicación de la presente ley se adoptan las siguientes definiciones:

**Economía del Cuidado:** Hace referencia al trabajo no remunerado que se realiza en el hogar, relacionado con mantenimiento de la vivienda, los cuidados a otras personas del hogar o la comunidad y el mantenimiento de la fuerza de trabajo remunerado. Esta categoría de trabajo es de fundamental importancia económica en una sociedad.

**Trabajo de Hogar no Remunerado:** Servicios domésticos, personales y de cuidado generados y consumidos dentro del propio hogar por las que no se percibe retribución económica directa.

**Encuesta de Uso del Tiempo:** Instrumento metodológico que permite medir el tiempo dedicado por las personas a las diferentes actividades, trabajo remunerado y no remunerado, estudio, recreación y ocio, entre otros.

**Cuenta Satélite:** Cuenta específica del Sistema de Cuentas Nacionales que organiza y registra la información de un sector económico o social, en este caso del trabajo en los hogares.

#### Artículo 3°. *Clasificación de actividades.*

Se consideran Actividades de Trabajo de Hogar y de Cuidado no Remunerado, entre otras, las siguientes:

1. Organización, distribución y supervisión de tareas domésticas.
2. Preparación de alimentos.
3. Limpieza y mantenimiento de vivienda y enseres.
4. Limpieza y mantenimiento del vestido.
5. Cuidado, formación e instrucción de los niños (traslado al colegio y ayuda al desarrollo de tareas escolares).
6. El cuidado de ancianos y enfermos.
7. Realizar las compras, pagos o trámites relacionados con el hogar.
8. Reparaciones al interior del hogar.
9. Servicios a la comunidad y ayudas no pagadas a otros hogares de parientes, amigos y vecinos.

La presente clasificación no excluye otras actividades que se puedan incorporar en su oportunidad.

**Artículo 4°.** *Ámbito de aplicación de la ley.* El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) es la autoridad responsable de coordinar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley.

Para ello deberá establecer los mecanismos y realizar las gestiones necesarias para planear, diseñar, aplicar y actualizar una Encuesta de Uso del Tiempo, instrumento indispensable para obtener la información sobre Trabajo de Hogar no Remunerado.

El Gobierno Nacional, en cabeza del DANE, integrará una Comisión Multisectorial que definirá la forma de inclusión de la información sobre trabajo de hogar no remunerado en el Sistema de

Cuentas Nacionales. Lo anterior se hará a través de la creación de una Cuenta Satélite adscrita al sector correspondiente o como se estime conveniente para el objeto de la ley.

El concepto de la comisión multisectorial tiene carácter vinculante y dará lugar a los trámites administrativos y contables necesarios para la inclusión del trabajo de hogar no remunerado en las Cuentas Nacionales.

**Artículo 5°. Implementación de la ley.** El DANE y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conforme con sus competencias, en un plazo no mayor a seis (6) meses contados a partir de la vigencia de la presente ley, iniciarán el proceso de adecuación de procedimientos y gestiones necesarias para planear, diseñar y definir técnica, conceptual y metodológicamente la encuesta de uso del tiempo y la inclusión de sus resultados en el Sistema de Cuentas Nacionales.

**Parágrafo 1°.** La aplicación de la Encuesta de Uso del Tiempo no podrá superar los tres (3) años contados a partir de la vigencia de la ley.

**Parágrafo 2°.** Una vez aplicada la Encuesta de Uso del Tiempo se deberá garantizar su actualización de manera continua conforme con el período de tiempo que defina el DANE como autoridad responsable. En todo caso este período no podrá ser superior a los tres (3) años entre una y otra medición.

**Artículo 6°. Seguimiento, vigilancia y control.** La Consejería Presidencial para la Equidad de Género coordinará una mesa de trabajo con la participación de los entes de control, la academia y las organizaciones sociales con el objeto de hacer seguimiento y coadyuvar al proceso de implementación de la Encuesta de Uso del Tiempo.

El DANE presentará a la mesa de trabajo informes semestrales de avance que den cuenta de las labores que se adelantan para dar cumplimiento a la ley.

**Artículo 7°. Uso de la información.** El Ministerio de Hacienda, el Departamento Nacional de Planeación, el Banco de la República, la Contaduría Nacional, la Contraloría General de la República y los demás entes gubernamentales que participan en la preparación, seguimiento y control del presupuesto y estudio de la economía nacional deberán incluir dentro de sus análisis el trabajo de hogar no remunerado como contribución al desarrollo económico del país.

**Artículo 8°. Vigencia de la norma.** La presente ley rige a partir de su promulgación.

De los honorables Representantes,

*Nancy Denise Castillo García,*

Ponente,

Representante Partido Liberal.

*Carlos Ramiro Chavarro Cuéllar,*

Ponente,

Representante Partido Conservador.

**TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CÁMARA DE REPRESENTANTES EN SESIÓN ORDINARIA DEL DÍA DIECIOCHO (18) DE MAYO DE DOS MIL DIEZ (2010) AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 278 DE 2010 CÁMARA, 081 DE 2009 SENADO**

*por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país.*

El Congreso de Colombia

DECRETA:

**Artículo 1°. Objeto y alcance de la ley.** La presente ley tiene por objeto incluir la economía del cuidado conformada por el trabajo de hogar no remunerado en el Sistema de Cuentas Nacionales, con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país y como herramienta fundamental para la definición e implementación de políticas públicas.

**Artículo 2°. Definiciones.** Para efectos de la aplicación de la presente ley se adoptan las siguientes definiciones:

**Economía del Cuidado:** Hace referencia al trabajo no remunerado que se realiza en el hogar, relacionado con mantenimiento de la vivienda, los cuidados a otras personas del hogar o la comunidad y el mantenimiento de la fuerza de trabajo remunerado. Esta categoría de trabajo es de fundamental importancia económica en una sociedad.

**Trabajo de Hogar no Remunerado:** Servicios domésticos, personales y de cuidado generados y consumidos dentro del propio hogar por las que no se percibe retribución económica directa.

**Encuesta de Uso del Tiempo:** Instrumento metodológico que permite medir el tiempo dedicado por las personas a las diferentes actividades, trabajo remunerado y no remunerado, estudio, recreación y ocio, entre otros.

**Cuenta Satélite:** Cuenta específica del Sistema de Cuentas Nacionales que organiza y registra la información de un sector económico o social, en este caso del trabajo en los hogares.

**Artículo 3°. Clasificación de actividades.**

Se consideran Actividades de Trabajo de Hogar y de Cuidado no Remunerado, entre otras, las siguientes:

1. Organización, distribución y supervisión de tareas domésticas.
2. Preparación de alimentos.
3. Limpieza y mantenimiento de vivienda y enseres.
4. Limpieza y mantenimiento del vestido.
5. Cuidado, formación e instrucción de los niños (traslado al colegio y ayuda al desarrollo de tareas escolares).
6. El cuidado de ancianos y enfermos.

7. Realizar las compras, pagos o trámites relacionados con el hogar.

8. Reparaciones al interior del hogar.

9. Servicios a la comunidad y ayudas no pagadas a otros hogares de parientes, amigos y vecinos.

La presente clasificación no excluye otras actividades que se puedan incorporar en su oportunidad.

Artículo 4°. *Ámbito de aplicación de la ley.* El Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) es la autoridad responsable de coordinar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley.

Para ello deberá establecer los mecanismos y realizar las gestiones necesarias para planear, diseñar, aplicar y actualizar una Encuesta de Uso del Tiempo, instrumento indispensable para obtener la información sobre Trabajo de Hogar no Remunerado.

El Gobierno Nacional, en cabeza del DANE, integrará una Comisión Multisectorial que definirá la forma de inclusión de la información sobre trabajo de hogar no remunerado en el Sistema de Cuentas Nacionales. Lo anterior se hará a través de la creación de una Cuenta Satélite adscrita al sector correspondiente o como se estime conveniente para el objeto de la ley.

El concepto de la comisión multisectorial tiene carácter vinculante y dará lugar a los trámites administrativos y contables necesarios para la inclusión del trabajo de hogar no remunerado en las Cuentas Nacionales.

Artículo 5°. *Implementación de la ley.* El DANE, y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, conforme con sus competencias, en un plazo no mayor a seis (6) meses contados a partir de la vigencia de la presente ley, iniciarán el proceso de adecuación de procedimientos y gestiones necesarias para planear, diseñar y definir técnica, conceptual y metodológicamente la encuesta de uso del tiempo y la inclusión de sus resultados en el Sistema de Cuentas Nacionales.

Parágrafo 1°. La aplicación de la Encuesta de Uso del Tiempo no podrá superar los tres (3) años contados a partir de la vigencia de la ley.

Parágrafo 2°. Una vez aplicada la Encuesta de Uso del Tiempo se deberá garantizar su actualización de manera continua conforme con el período de tiempo que defina el DANE como autoridad responsable. En todo caso este período no podrá ser superior a los tres (3) años entre una y otra medición.

Artículo 6°. *Seguimiento, vigilancia y control.* La Consejería Presidencial para la Equidad de Género coordinará una mesa de trabajo con la participación de los entes de control, la academia y las organizaciones sociales con el objeto de hacer seguimiento y coadyuvar al proceso de implementación de la Encuesta de Uso del Tiempo.

El DANE presentará a la mesa de trabajo informes semestrales de avance que den cuenta de las labores que se adelantan para dar cumplimiento a la ley.

Artículo 7°. *Uso de la información.* El Ministerio de Hacienda, el Departamento Nacional de Planeación, el Banco de la República, la Contaduría Nacional, la Contraloría General de la República y los demás entes gubernamentales que participan en la preparación, seguimiento y control del presupuesto y estudio de la economía nacional deberán incluir dentro de sus análisis el Trabajo de hogar no remunerado como contribución al desarrollo económico del país.

Artículo 8°. *Vigencia de la norma.* La presente ley rige a partir de su promulgación.

CÁMARA DE REPRESENTANTES  
COMISIÓN TERCERA

Mayo 18 de dos mil diez (2010).

En Sesión de la fecha y en los términos anteriores fue aprobado en Primer debate el **Proyecto de ley número 278 de 2010 Cámara, 081 de 2009 Senado, por medio de la cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país**, previo anuncio de su votación en Sesión Ordinaria del día 12 de mayo de dos mil diez (2010), en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8° del Acto Legislativo 01 de 2003.

Lo anterior con el fin de que el citado proyecto siga su curso legal en Segundo Debate, en la Plenaria de la Cámara de Representantes.

Una vez aprobado el proyecto en Primer Debate, la Mesa Directiva de la Comisión Tercera de esta Corporación<sup>7</sup> designó como Ponentes para segundo debate a los honorables Representantes Nancy Denise Castillo y Carlos Ramiro Chavarro Cuéllar.

El Presidente,

*Carlos Ramiro Chavarro Cuéllar.*

La Secretaria General,

*Elizabeth Martínez Barrera.*

**CONTENIDO**

Gaceta número 228 - Jueves, 20 de mayo de 2010	
CÁMARA DE REPRESENTANTES	
PONENCIAS	<b>Págs.</b>
Informe de ponencia, Texto propuesto para segundo debate en la honorable Cámara de Representantes y Texto aprobado por la Comisión Primera de la honorable Cámara de Representantes en primer debate al Proyecto de ley número 351 de 2009 Cámara, 082 de 2008 Senado, por medio de la cual se expide la ley de protección a los derechos de los consumidores. ....	1
Informe de ponencia para segundo debate y Texto aprobado en primer debate por la Comisión Tercera Constitucional Permanente de la honorable Cámara de Representantes en sesión ordinaria del día dieciocho (18) de mayo de dos mil diez (2010) al Proyecto de ley número 278 de 2010 Cámara, 081 de 2009 Senado, por medio del cual se regula la inclusión de la economía del cuidado en el Sistema de Cuentas Nacionales con el objeto de medir la contribución de la mujer al desarrollo económico y social del país. ....	44