



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CÁMARA

(Artículo 36, Ley 5ª de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprensa.gov.co

ISSN 0123 - 9066

AÑO XX - N° 352

Bogotá, D. C., miércoles, 1º de junio de 2011

EDICIÓN DE 56 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

SENADO DE LA REPÚBLICA

PONENCIAS

PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA, 252 DE 2011 SENADO

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

Señores

Honorables Senadores

Comisión Tercera Senado de la República

Ciudad.

Honorables Senadores:

Nos ha correspondido el honroso encargo de rendir ponencia para primer debate al **Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, 252 de 2011 Senado**, por decisión de la Mesa Directiva de la Comisión Tercera, en cumplimiento de lo cual nos permitimos rendir ponencia favorable al proyecto antes citado de la siguiente manera:

1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO DE LEY

En 1981 se expide la Ley 73 por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, conocida como la Ley del Consumo. Al año siguiente se expiden los Decretos 1441 y 3466 por los cuales se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y 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 los productores, expendedores y proveedores. Este último Decreto, el 3466 de 1982, es lo que actualmente conocemos como Estatuto del Consumidor.

Desde 1982 a la fecha han ocurrido un sinnúmero de cambios en nuestra historia que han hecho que esta regulación se vuelva un poco precaria y requiera, con carácter urgente, una actualización.

La simple expedición de la Constitución de 1991 que nos transformó en un Estado Social de Derecho donde existe libre competencia y donde el ciudadano adquiere una serie de derechos que deben ser respetados; sin omitir la evolución mundial que se da frente al tema del consumo y la especial protección que empieza a girar en torno al consumidor.

Nuestro país, tratando de no ser ajeno a los cambios ha intentado establecer entre consumidores y proveedores relaciones más equilibradas, generar un marco de respeto mutuo, aumentar el crecimiento del mercado y beneficiar con su actividad y desarrollo a la comunidad; consecuencia de lo anterior, en varias ocasiones el Congreso de la República ha intentado actualizar el Estatuto del Consumidor, infortunadamente sin mucho éxito.

Muestra de ello fue el proyecto presentado en 1993 sobre el Estatuto del Consumidor y de los Usuarios Públicos, presentado por Yolima Espinosa, representante liberal del Valle. Con él se busca desarrollar el artículo 78 de la Constitución Nacional, según el cual una ley de la República debe regular el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público sobre su comercialización.

Otros ejemplos han sido el Proyecto de ley 115 del 14 de noviembre de 2000 Cámara, por la cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor, que surtió su trámite en la Cámara de Representantes sin llegar al Senado. Más adelante se presentó el Proyecto de ley 82 de 2008 Senado, “por medio

de la cual se actualiza el Decreto 3466 de 1982 y se dictan otras disposiciones”; con este proyecto se buscaba actualizar las normas relativas a los derechos de los consumidores contempladas en el Decreto 3466 de 1982 a las condiciones de los mercados actuales y proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, y amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

El nuevo Estatuto del Consumidor es el resultado de 4 años de trabajo conjunto entre la academia, los gremios, el Gobierno y los consumidores. El texto que hoy se presenta a consideración de los miembros de la Comisión Tercera del Senado, tiene recopilada las tendencias más modernas del derecho del consumo a nivel mundial, adecuadas a la realidad económica y social colombiana.

Todos los aspectos que trata esta iniciativa fueron discutidos y analizados en las mesas de trabajo que se realizaron durante el proceso de aprobación por la Cámara de Representantes en la Academia y durante la audiencia abierta que realizamos los ponentes de esta iniciativa en el recinto de esta Comisión y a la cual asistieron parlamentarios que la integran distintos de los ponentes, todo esto con el fin evaluar el impacto que cada artículo tendría en la economía y en la sociedad colombiana.

2. CONTENIDO DEL PROYECTO DE LEY

El cuerpo del proyecto de ley sometido a consideración de los honorables Senadores está compuesto por (10) Títulos, (20) Capítulos y (82) artículos.

En los artículos iniciales, se definen los principios generales que son la base fundamental de la protección al consumidor y que deben guiar la interpretación de todos los demás artículos. Estos son: la protección a la seguridad y a la vida, la información adecuada, la educación al consumidor, la libertad de crear organizaciones de consumidores y la protección especial a niños, niñas y adolescentes.

A continuación, se fijan las reglas de aplicación de la ley, los derechos y obligaciones que tienen todos los consumidores y usuarios en el mercado y se definen los términos más usuales para la aplicación correcta de la ley. En primera Título del proyecto, define y delimita entonces con precisión la aplicación de la ley dando seguridad jurídica a productores, comercializadores y consumidores de todos los sectores de la economía.

En el Título segundo se tocan los aspectos relativos a la calidad, la idoneidad y la seguridad que deben tener todos los productos que se produzcan o comercialicen en el territorio nacional. En el proyecto de ley, en principio, deja a la libre iniciativa empresarial y al libre juego de la oferta y la demanda, la decisión de los empresarios de determinar la calidad que deben tener sus productos. Sin embargo, en ningún caso y por ninguna circunstancia, los bienes que se coloquen en el mercado

podrán poner en peligro la salud y la seguridad de los ciudadanos.

A continuación, el proyecto se ocupa de reglamentar las garantías que se deben otorgar a los consumidores, se establece que todos los bienes y servicios están cubiertos por una garantía mínima legal, la que será determinada por la autoridad competente, y a falta de esta, será la ofrecida por el productor. En los casos en que el productor no informe adecuadamente el término de la garantía, se presumirá que es de un (1) año para los bienes nuevos. Los bienes de segunda se podrán vender sin garantía, informándole de forma expresa y clara al consumidor; en caso de que no se informe, se presumirá que se venden con tres (3) meses de garantía. El mismo término de presunción de garantía tendrán los servicios de reparación prestados a vehículos o electrodomésticos; En consecuencia los consumidores podrán reclamar la efectividad de garantía tanto al productor como al proveedor, quienes deberán responderle de forma adecuada, oportuna y gratuita por cualquier defecto o falla que tenga el bien durante el término de la misma.

Se prevé también de forma especial, que los productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, deben ser informados adecuadamente a los consumidores.

Más adelante se determinan las causales de exoneración de responsabilidad para productores y expendedores que son claras, precisas y taxativas, la fuerza mayor, el caso fortuito, el uso indebido del bien, la intervención de un tercero que cause el defecto o el no seguimiento de las instrucciones de uso o mantenimiento, debidamente demostradas, serán las únicas formas de eximirse de responsabilidad frente a los consumidores.

El Título VI se encarga de uno de los temas que más desarrollo haya tenido a nivel mundial en materia de protección al consumidor y que estábamos en mora de regular, y es la responsabilidad por daños causados por productos defectuosos. Acorde con lo establecido en el artículo 78 de la Constitución Política, los productores y expendedores tienen una responsabilidad especial frente a los consumidores por los daños que causen los productos que colocan en el mercado. Es una responsabilidad objetiva, que no depende de un vínculo contractual directo, y que obliga a resarcir todos los perjuicios causados por los productos defectuosos.

El Título V, por su parte, hace relación a la información que se debe dar al consumidor sobre los productos que se comercializan, con el fin de que tenga todos los elementos de juicio necesarios para hacer una relación de consumo consciente y bien informada. Datos sobre el peso, la medida, los componentes, el precio, la forma de uso o mantenimiento, etcétera, son elementos básicos para garantizar una adecuada protección a los consumidores.

El Título VI hace referencia al que es, sin duda alguna, el mayor estimulador del consumo y el mejor impulsor de la competencia, como es la publicidad, en su calidad de elemento esencial del mercado y de sus agentes, se establece que quien la utilice asume la responsabilidad de lo que en ella se dice, para que no engañe a los consumidores ni los induzca en error. Se determina que las condiciones objetivas y específicas que se anuncian en la publicidad tendrán fuerza vinculante para quien las anuncia, y por tanto el anunciante deberá responder por todos los daños y perjuicios que cause si su publicidad no corresponde con la realidad. Igual tratamiento se le da a las promociones y ofertas que realizan los empresarios para incentivar sus ventas, quienes deberán informar adecuadamente todas las condiciones, restricciones y requisitos para acceder a ellas, de tal forma que no induzcan a error.

Sin duda el Título que más ayudará a mejorar la protección de los consumidores Colombianos, es el de la Protección Contractual. Nuestro país estaba en mora de legislar de forma sistemática, organizada sobre los contratos de adhesión, para establecer unas reglas mínimas y claras en su elaboración y para prohibir el establecimiento de cláusulas abusivas que generen un desequilibrio injustificado en contra del consumidor. Cláusulas como las que presumen la aceptación de la voluntad del consumidor, que eximen de responsabilidad al productor o expendedor por los daños que causen o hacen más gravoso el ejercicio de los derechos a los consumidores, quedarán proscritas de nuestro ordenamiento jurídico.

En este Título también se está metiendo en cintura a los famosos prestamistas gota a gota o agiotistas, que por décadas han estado al margen de la vigilancia de las autoridades administrativas por falta de una regulación clara y adecuada. Se estipula también el derecho de retracto, que es el derecho que tienen los consumidores a reflexionar y a arrepentirse de una relación de consumo, cuando estas fueron realizadas en situaciones especiales, tales como las ventas a distancia, las ventas financiadas o las ventas utilizando mecanismos no tradicionales por fuera del establecimiento de comercio.

Se incluye en este mismo Título un Capítulo especial orientado a la protección al consumidor de comercio electrónico, que prevé las obligaciones a cargo de los proveedores de dar información veraz y adecuada sobre los productos que venden utilizando tecnologías de la información, de establecer mecanismos eficientes y expeditos para hacer reclamos y devoluciones, y de devolverle el pago a los consumidores cuando los productos ofrecidos no correspondan a los realmente entregados, o el producto no llegue de forma adecuada y oportuna al consumidor.

Por último, se recoge normas dispersas y contradictorias que existían desde hace varios años sobre la especulación, el acaparamiento y la usura, para dar claridad en su definición y aplicación por parte de las autoridades administrativas.

El Título VIII establece los mecanismos con que contarán los ciudadanos para hacer efectivos sus derechos como consumidores de una forma real y efectiva. Como gran novedad, se establece un procedimiento muy expedito, ágil, económico y eficiente para resolver los problemas de efectividad de garantía o contractuales que surjan en las relaciones de consumo, los que representan el 99% de los conflictos que tienen los consumidores en su diario vivir. Este procedimiento se caracteriza por ser muy sencillo y de fácil acceso a toda la comunidad, no requiere de abogado para su trámite y los ritualismos se reducen a su mínima expresión, con el fin de que se puedan fallar en el menor tiempo posible; eso sí, respetando en todo momento el derecho de defensa y contradicción de las partes, y garantizando el debido proceso en cada una de sus etapas. Las acciones las conocerán, a prevención, los Jueces Civiles competentes o la Superintendencia de Industria y Comercio en todo el territorio nacional. Se utilizarán las Tecnologías de la Información para llegar a todos los municipios del país, sin necesidad crear grandes aparatos burocráticos costosos e ineficientes, ampliando de esta forma la oferta de justicia en uno de los ámbitos más desamparados en la sociedad colombiana, como lo son los conflictos de pequeñas causas.

Por último, los Títulos IX y X hacen referencia a las facultades administrativas con que contará la Superintendencia de Industria y Comercio y los Alcaldes Municipales para vigilar y controlar el mercado, hace algunas precisiones sobre el Subsistema Nacional de la Calidad y llena un vacío en la protección de los usuarios de servicios postales.

Especial mención merecen los mecanismos que establece la Ley para garantizar la participación de las Organizaciones de Consumidores en la formulación de las políticas nacionales que afecten de cualquier manera la defensa de los derechos de los consumidores. Así, se crea la Red Nacional de Protección al Consumidor de la cual hacen parte todas las autoridades administrativas competentes del orden nacional y territorial, los gremios y las organizaciones de consumidores, que tiene como fin organizar de una forma coordinada y armónica todas las acciones encaminadas a hacer efectivos los derechos reconocidos en esta ley. También se reconoce la necesidad de crear políticas sectoriales coherentes y eficaces, mediante la discusión abierta entre las organizaciones de consumidores y las autoridades competentes. Por último, se estimula a las autoridades territoriales a apoyar la creación y funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, para que sean un pilar fundamental en el crecimiento económico de las regiones en armonía con el bienestar de todos sus habitantes.

3. MODIFICACIONES PROPUESTAS

A continuación y con el fin de facilitar el estudio del tema, nos permitimos incluir un cuadro a (2) dos columnas en las cuales se podrán encontrar

en la columna izquierda el texto probado en segundo debate por la Cámara de Representantes y en la columna de la derecha la modificación propuesta para primer debate en el Senado de la República así:

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<i>por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones.</i>	<i>por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones.</i>	
EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DECRETA: TÍTULO I DERECHOS BÁSICOS Y GENERALES, DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN CAPÍTULO I Principios generales	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.	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 organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten. 5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.	
CAPÍTULO II Objeto, ámbito de aplicación, carácter de las normas y definiciones	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, evento en el cual aplicará esta última. Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.	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, evento en el cual aplicará esta última. Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.	
Artículo 3º. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes.	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.	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>1. Derechos:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.</p> <p>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.</p> <p>1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.</p> <p>1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.</p> <p>1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1. Derechos:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.</p> <p>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.</p> <p>1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.</p> <p>1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.</p> <p>1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria. 2. Deberes: 2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. 2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas. 2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.</p>	<p>1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria. 2. Deberes: 2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. 2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas. 2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.</p>	
<p>Artículo 4º. <i>Carácter de las normas.</i> Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor. Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor. En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.</p>	<p>Artículo 4º. <i>Carácter de las normas.</i> Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley. Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor. Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor. En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario.</p>	
<p>Artículo 5º. <i>Definiciones.</i> Para los efectos de la presente ley, se entiende por: 1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. 2. Las obligaciones entre los consumidores y los prestadores del servicio de telefonía celular, internet y televisión por cable deben ser precisas y taxativas y no pueden dar lugar a interpretaciones de las mismas en perjuicio del consumidor. De no ser así, no le es dable al operador hacer exigencias o cobros no pactados. Es obligación del prestador del servicio prever todas las contingencias que pudieran presentarse en el servicio, para que el usuario pueda hacer uso de sus derechos.</p>	<p>Artículo 5º. <i>Definiciones.</i> Para los efectos de la presente ley, se entiende por: 1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.</p>	<p>Se elimina porque el tema de telefonía celular está regulado por la Ley 1341 de 2009. Es una reglamentación especial para el sector. Se incluyó en la plenaria de la Cámara a pesar de que el honorable Representante Gaviria explicó que de acuerdo al artículo 2º del mismo proyecto las regulaciones especiales se respetarán, por ello, se elimina el artículo del texto radicado para primer debate en Senado.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>3. Cláusula de prórroga automática. Es la estipulación contractual que se pacta en los contratos de suministro en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.</p> <p>4. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.</p> <p>5. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.</p> <p>6. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.</p> <p>7. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.</p> <p>8. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización;</p> <p>9. Producto: Todo bien o servicio;</p> <p>10. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria;</p> <p>11. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos;</p> <p>12. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro;</p>	<p>2. Cláusula de prórroga automática. Es la estipulación contractual que se pacta en los contratos de suministro en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.</p> <p>3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.</p> <p>6. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.</p> <p>7. 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;</p> <p>8. Producto: Todo bien o servicio;</p> <p>9. 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;</p> <p>10. 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;</p> <p>11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro;</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>13. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo; 14. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión. 15. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro. 16. Ventas a distancia. Son aquellas que se celebran en el lugar de residencia del consumidor o fuera del establecimiento del proveedor. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor o las realizadas a distancia, por correo, teléfono, catálogo</p>	<p>12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo; 13. 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. 14. 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. <i>15. Ventas con utilización de métodos no tradicionales. Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.</i> <i>16. Ventas a distancia. Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.</i> <i>Parágrafo. El Gobierno reglamentará la materia.</i></p>	<p>Este texto se divide para mayor precisión en dos definiciones: una sobre ventas a distancia y otra sobre ventas con utilización de métodos no tradicionales.</p>
<p>TÍTULO II DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD</p>	<p>TÍTULO II DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD</p>	
<p>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.</p>	<p>Artículo 6°. Calidad, idoneidad 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.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
TÍTULO III GARANTÍAS	TÍTULO III GARANTÍAS	
CAPÍTULO I De las garantías	CAPÍTULO I De las garantías	
<p>Artículo 7º. 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.</p> <p>No están amparadas por la garantía legal las obligaciones de medio:</p> <p>Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.</p>	<p>Artículo 7º. 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.</p> <p><i>En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.</i></p> <p>Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.</p>	<p>Este texto se elimina debido a que no todas las actividades que impliquen obligaciones de medio se pueden exceptuar. En los casos de las empresas de vigilancia, estos deben ser responsables frente al objeto del contrato y la eficiencia de su personal. Por ello la nueva redacción del artículo que permite que algunas actividades de medio puedan ser controladas.</p>
<p>Artículo 8º. 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.</p> <p>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.</p> <p>Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada por escrito claramente al consumidor. En caso de no informarse por escrito se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.</p> <p><i>Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por vicios en la construcción, por vicios en los materiales, por vicio del suelo y será de diez (10) años.</i></p>	<p>Artículo 8º. 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. <u>El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.</u></p> <p>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.</p> <p>Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada <u>y aceptada</u> por escrito claramente <u>por el</u> consumidor. En caso <u>contrario</u> se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.</p> <p><i>La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.</i></p> <p><i>Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.</i></p>	<p>Sólo se hacen arreglos de redacción que precisan que no sólo se hace referencia a la garantía informada si no también aceptada por el consumidor.</p> <p>Se adiciona.</p>
<p>Artículo 9º. 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.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 9º. 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.</p> <p>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.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 10. Responsables de la garantía legal. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. 2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. 3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. 4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos. 5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio. 6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna. 7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término de vida útil del producto establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de vida útil, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo. 	<p>Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. 2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución <i>total o parcial</i> del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. 3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. 4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos. 5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio. 6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna. 7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de <i>disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada</i>, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo. 	<p>Esta redacción la propone ANDI y Fenalco.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.</p>	<p>Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.</p>	
<p>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.</p> <p>Parágrafo 1º. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.</p>	<p>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. <u>También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.</u></p> <p>Parágrafo 1º. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.</p>	Se permite que terceros que pueden otorgar garantías lo hagan en beneficio del usuario o consumidor.

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
Parágrafo 2º. Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.	Parágrafo 2º. Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.	
Artículo 14. Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.	Artículo 14. Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.	
Artículo 15. Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio. Parágrafo. Cuando el consumidor esté debidamente informado, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.	Artículo 15. Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio. Parágrafo. Cuando <i>en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros</i> , la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.	
Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito. 2. El hecho de un tercero. 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento. Parágrafo. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.	Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito. 2. El hecho de un tercero. 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto <i>y en la garantía</i> . 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 <i>en idioma castellano</i> . Parágrafo. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.	
Artículo 17. Obligación especial. Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto. El Gobierno Nacional definirá los casos en que el productor o importador deberá, además de cumplir con el requisito anterior, mantener un establecimiento de comercio en el país.	Artículo 17. Obligación especial. Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto. El Gobierno Nacional definirá los casos en que el productor o importador deberá, además de cumplir con el requisito anterior, mantener un establecimiento de comercio en el país.	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Las entidades encargadas del control del reglamento técnico deberán organizar y mantener el registro de la información a la que se refiere este artículo.</p> <p>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.</p>	<p>Las entidades encargadas del control del reglamento técnico deberán organizar y mantener el registro de la información a la que se refiere este artículo.</p> <p>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.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien</p>	
<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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;</p> <p>Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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:</p> <p>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.</p> <p>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;</p> <p>Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>Parágrafo. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución, sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.</p> <p>Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo.</p>	<p>Parágrafo. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución <u>o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 anterior</u> sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno nacional para el efecto. Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. <u>No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como, costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento.</u></p>	<p>Propuesta Hecha Por Fenalco</p> <p>Propuesta hecha por Fenalco</p>
<p>TÍTULO IV RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO CAPÍTULO ÚNICO De la Responsabilidad por daños por producto defectuoso</p>	<p>TÍTULO IV RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO CAPÍTULO ÚNICO De la Responsabilidad por daños por producto defectuoso</p>	
<p>Artículo 19. Deber de información. Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto; ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.</p> <p>Parágrafo. Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso que el obligado no cumpla con lo previsto en este artículo, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.</p>	<p>Artículo 19. Deber de información. Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que <u>al menos</u> un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto <u>que</u> ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.</p> <p>Parágrafo. Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso que el obligado no cumpla con lo previsto en este artículo, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación.</p>	
<p>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.</p> <p>Como daño, se entienden los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.</p>	<p>Artículo 20. Responsabilidad por daño por producto defectuoso. El productor y el <u>expendedor</u> serán <u>solidariamente</u> responsables <u>de</u> los daños causados por los defectos de sus productos, <u>sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar</u>. 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.</p> <p>Como daño, se entienden los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Muerte</u> o lesiones corporales, <u>causadas</u> por el producto defectuoso. 2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, <u>causados</u> por el producto defectuoso. <p>Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley.</p>	<p>Es necesario que se establezca la solidaridad entre el productor y el expendedor en los casos de daño por producto defectuoso y obviamente quien se considere afectado por esa solidaridad podrá acudir a las acciones que para el efecto se tienen como la acción de repetición.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>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.</p> <p>Parágrafo. Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.</p>	<p>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.</p> <p>Parágrafo. Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien.</p>	
<p>Artículo 22. Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso. Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por fuerza mayor o caso fortuito. 2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado. 3. Por hecho de un tercero. 4. Cuando no haya puesto el producto en circulación. 5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración del producto conforme a normas imperativas existentes. 6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la presente ley. <p>Parágrafo. Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuirse.</p>	<p>Artículo 22. Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso. Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por fuerza mayor o caso fortuito. 2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado. 3. Por hecho de un tercero. 4. Cuando no haya puesto el producto en circulación. 5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, <i>rotulación o empaquetamiento</i> del producto conforme a normas imperativas existentes, <i>sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma.</i> 6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la presente ley. <p>Parágrafo. Cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño, la responsabilidad del productor podrá disminuirse.</p>	<p>Se hacen precisiones sobre las posibles fallas en la cadena de producción, y que son producto de la aplicación de normas existentes.</p>
<p>TÍTULO V DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO ÚNICO De la información</p>	<p>TÍTULO V DE LA INFORMACIÓN CAPÍTULO ÚNICO De la información</p>	
<p>Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 23. Información mínima y responsabilidad. Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.</p> <p>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 <i>o volumen</i> informado en productos que por su naturaleza puedan sufrir dichas variaciones.</p> <p>Cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes.</p>	<p>Se tienen en cuenta las diferentes medidas.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:</p> <p>1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:</p> <p>1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.</p> <p>1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable.</p> <p>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.</p> <p>1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.</p> <p>2. Información que debe suministrar el proveedor:</p> <p>2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario.</p> <p>2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.</p> <p>En el caso de los subnumerales 1.1. y 1.3. de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.</p> <p>Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.</p>	<p>Artículo 25. Contenido de la información. La información mínima comprenderá:</p> <p>1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:</p> <p>1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.</p> <p>1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; <i>Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley.</i></p> <p>1.3. La 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.</p> <p>1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.</p> <p>2. Información que debe suministrar el proveedor:</p> <p>2.1. La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario.</p> <p>2.2. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.</p> <p>En el caso de los subnumerales 1.1., <i>1.2.</i> y 1.3. de este artículo, el proveedor está obligado a verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado.</p> <p>Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.</p>	<p>Propuesta presentada por Fenalco</p>
<p>Artículo 25. Condiciones especiales. Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y reglamentos técnicos, tratándose de productos que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.</p>	<p>Artículo 25. Condiciones especiales. Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y <i>en</i> reglamentos técnicos <i>o medidas sanitarias</i>, 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.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo 26. Información pública de precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y cargas adicionales, de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>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.</p> <p>Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.</p> <p>Parágrafo 1º. Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el <i>Diario Oficial</i> y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.</p> <p>Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.</p>	<p>Artículo 26. Información pública de precios. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos 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.</p> <p>Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte, comisiones por compra con tarjeta 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.</p> <p>Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.</p> <p>Parágrafo 1º. Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el <i>Diario Oficial</i> y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.</p> <p>Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.</p>	<p>Se mantiene el texto aprobado por la Cámara. Asobancaria estuvo de acuerdo.</p>
<p>Artículo 27. Constancia. El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares, podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.</p>	<p>Artículo 27. Constancia. El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.</p>	
<p>Artículo 28. Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes. El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006.</p>	<p>Artículo 28. Derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes. El Gobierno Nacional reglamentará, en el término de un año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley, los casos, el contenido y la forma en que deba ser presentada la información que se suministre a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, en desarrollo del derecho de información consagrado en el artículo 34 de la Ley 1098 de 2006.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
TÍTULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPÍTULO ÚNICO De la publicidad	TÍTULO VI DE LA PUBLICIDAD CAPÍTULO ÚNICO De la publicidad	
Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.	Artículo 29. Fuerza vinculante. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.	
Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.	Artículo 30. Prohibiciones y responsabilidad. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.	
Artículo 31. Publicidad de productos nocivos. En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.	Artículo 31. Publicidad de productos nocivos. En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.	
Artículo 32. Causales de exoneración de responsabilidad. El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.	Artículo 32. Causales de exoneración de responsabilidad. El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.	
Artículo 33. Promociones y ofertas. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.	Artículo 33. Promociones y ofertas. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.	
TÍTULO VII PROTECCIÓN CONTRACTUAL CAPÍTULO I Protección especial	TÍTULO VII PROTECCIÓN CONTRACTUAL CAPÍTULO I Protección especial	
Artículo 34. Interpretación favorable. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.	Artículo 34. Interpretación favorable. Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
Artículo 35. <i>Productos no requeridos.</i> 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 35. <i>Productos no requeridos.</i> Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar la devolución de lo recibido.	
Artículo 36. <i>Prohibición de ventas atadas.</i> Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros.	Artículo 36. <i>Prohibición de ventas atadas.</i> Sin perjuicio de las demás normas sobre la materia, para efectos de la presente ley no se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. <i>Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.</i>	
CAPÍTULO II Condiciones negociales generales y contratos de adhesión	CAPÍTULO II Condiciones negociales generales y contratos de adhesión	
Artículo 37. <i>Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.</i> Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos: 1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano. 2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. 3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.	Artículo 37. <i>Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión.</i> Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos: 1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano. 2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. 3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco. Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.	
Artículo 38. <i>Cláusulas prohibidas.</i> En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.	Artículo 38. <i>Cláusulas prohibidas.</i> En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.	
Artículo 39. <i>Constancia de la operación y aceptación.</i> 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 39. <i>Constancia de la operación y aceptación.</i> Cuando se celebren contratos de adhesión, el productor y/o proveedor está obligado a la entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud. El productor deberá dejar constancia de la aceptación del adherente a las condiciones generales. El Gobierno Nacional reglamentará las condiciones bajo las cuales se deberá cumplir con lo previsto en este artículo.	
Artículo 40. <i>Aplicación.</i> El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.	Artículo 40. <i>Aplicación.</i> El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no obsta para la aplicación de lo previsto en este capítulo.	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo 41. Cláusula de permanencia mínima. La cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo sólo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en el parágrafo primero del presente artículo.</p> <p>El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.</p> <p>En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sólo estará obligado a pagar los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.</p> <p>En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo primero del presente artículo.</p> <p>Parágrafo 1º. Sólo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.</p> <p>Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir la forma en que se deberá presentar a los consumidores la información sobre las cláusulas mínimas de permanencia y las cláusulas de prórroga automática. También podrá fijar periodos de permanencia mínima diferentes a un año, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.</p>	<p>Artículo 41. Cláusula de permanencia mínima. La cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo sólo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en <i>los</i> parágrafos primero y <i>segundo</i>.</p> <p>El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.</p> <p>En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sólo estará obligado a pagar los periodos de facturación que le hagan falta para su vencimiento.</p> <p>En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho periodo se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el parágrafo primero del presente artículo.</p> <p>Parágrafo 1º. Sólo podrá pactarse una nueva cláusula de permanencia mínima, cuando el proveedor ofrezca al consumidor unas nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.</p> <p>Parágrafo 2º. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir la forma en que se deberá presentar a los consumidores la información sobre las cláusulas mínimas de permanencia y las cláusulas de prórroga automática. También podrá fijar periodos de permanencia mínima diferentes a un año, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
CAPÍTULO III Cláusulas abusivas	CAPÍTULO III Cláusulas abusivas	
<p>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.</p> <p>Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán nullas absolutamente.</p>	<p>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.</p> <p>Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán <i>ineficaces de pleno derecho</i>.</p>	Se acepta. Propuesta Fenalco.
<p>Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden. 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden. 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. 4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor. 5. Establezcan que el productor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado. 6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor no cumpla sus obligaciones. 7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo. 8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor, salvo en el caso del arrendamiento financiero. 9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo. 10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal. 11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan. 12. Obligue al consumidor a acudir a la justicia arbitral. 13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles. 14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley. 	<p>Artículo 43. Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <i>o proveedor</i>. 5. Establezcan que el productor <i>o proveedor</i> 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 <i>o proveedor</i> no cumpla sus obligaciones. 7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo. 8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor <i>o proveedor</i>, 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. Obligen al consumidor a acudir a la justicia arbitral. 13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles. 14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley. 	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>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.</p> <p>Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.</p>	<p>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.</p> <p>Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV De las operaciones mediante sistemas de financiación</p>	<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV De las operaciones mediante sistemas de financiación</p>	
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente. 2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales. 3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas. 4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio. 5. Las Entidades Financieras no podrán, bajo ninguna circunstancia, cambiar o modificar las condiciones del crédito una vez otorgado el mismo en perjuicio del usuario. Igualmente, tendrán la obligación de verificar al momento de otorgar los créditos a sus clientes, la capacidad de pago real del usuario desde el momento que le es aprobada el crédito hasta la terminación del mismo. <p>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.</p>	<p>Artículo 45. Estipulaciones especiales. <u>En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente. 2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales. 3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas. 4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio. <p>Parágrafo. Las disposiciones relacionadas con operaciones <u>de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular,</u> y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios <u>en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación,</u> deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.</p>	<p>Este artículo no tiene nada que ver con el sistema financiero. Hace referencia a los sistemas de financiación que adoptan por ejemplo, los supermercados de grandes superficies.</p> <p>Este numeral, al igual que el numeral 2 del artículo 5 aprobado en la plenaria de la Cámara, fue incluido en la misma plenaria e igualmente es un tema que forma parte de regulaciones especiales -Ley 1328 de 2009- en la cual están claros los derechos y obligaciones de los consumidores financieros. Por lo anterior se elimina.</p> <p>Este parágrafo busca controlar la labor que durante muchos años han desarrollado los prestamistas, muchas veces con total abuso de su posición y en detrimento de la necesidad de los consumidores que por los niveles de ingresos no pueden acceder al sistema financiero.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
CAPÍTULO V De las ventas a distancia	CAPÍTULO V De las ventas <u>que utilizan métodos no tradicionales o a distancia</u>	
<p>Artículo 46. Deberes especiales del productor y proveedor. El productor o proveedor que realice ventas a distancia, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado. 2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original. 3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien. 4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega. <p>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.</p>	<p>Artículo 46. Deberes especiales del productor y proveedor. El productor o proveedor que realice ventas a distancia, deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado. 2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original. 3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien. 4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega. <p>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.</p>	
<p>Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, venta de tiempos compartidos o ventas a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación <u>otorgada por el productor o proveedor</u>, venta de tiempos compartidos o ventas <u>que utilizan métodos no tradicionales o a distancia</u>, 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>El retracto del que se habla aquí sólo aplica a ventas que son financiadas directamente por el productor o proveedor.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.</p> <p>6. En los contratos de adquisición de bienes percederos.</p> <p>7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.</p>	<p>5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.</p> <p>6. En los contratos de adquisición de bienes percederos.</p> <p>7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.</p> <p><i>El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.</i></p>	<p>Cuando un consumidor se retracta en la adquisición de un producto, debe tener la posibilidad de que se le devuelva el total de lo que ha pagado ya que, la mayoría de las veces no ha recibido el bien.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	
	<p style="text-align: center;"><i>CAPÍTULO VI</i> <i>Protección al consumidor de comercio electrónico</i></p>	<p>El propósito de este nuevo capítulo es regular el comercio electrónico, un sector que está en auge, y que ha generado modificación del mercado, nuevos aspectos en la relación y en los deberes y derechos de las partes (comprador, consumidor, vendedor, proveedor, productor) y la aplicación y creación de leyes, entre otros aspectos. Ante los cambios, la legislación siempre se dan más lentas que los fenómenos sociales y aparecen para regular, controlar y resguardar al ciudadano.</p>
	<p><i>Artículo 49. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1º, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.</i></p>	
	<p><i>Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:</i></p> <p><i>a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.</i></p>	<p>A través de estas reglas, el Estado colombiano garantizará a los consumidores de productos a través de internet la identificación de quien provee el bien o servicio, la información cierta sobre los mismos y por lo tanto el usuario tendrá a su alcance las características, y propiedades del producto.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>COMENTARIO</u> Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.</i></p> <p><i>También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.</i></p> <p><i>Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.</i></p> <p><i>c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.</i></p> <p><i>Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.</i></p> <p><i>d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar. Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>COMENTARIO</u> Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.</i></p> <p><i>Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.</i></p> <p><i>Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.</i></p> <p><i>e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.</i></p> <p><i>f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.</i></p> <p><i>Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.</i></p> <p><i>g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.</i></p> <p><i>h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.</i></p> <p><i>En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>COMENTARIO</u> Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.</i></p> <p>Parágrafo. <i>El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.</i></p>	
	<p>Artículo 51. Reversión del pago. <i>Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el banco adquirente de la operación, a solicitud del banco emisor, deberá reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.</i></p> <p><i>Para que proceda la reversión del pago, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor; devolver el producto cuando sea procedente y notificar de la reclamación al banco emisor dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Cuando el reverso del pago se deba a que el producto entregado no corresponde a lo solicitado, el producto sea defectuoso o a fraude por parte del proveedor, este deberá responderle directamente al banco adquirente, al banco emisor y al consumidor por todas aquellas sumas de dinero que hayan cancelado y por los perjuicios comprobados que se les haya podido ocasionar.</i></p> <p><i>Dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación, el banco adquirente de la operación procederá a efectuar la reversión a solicitud del banco emisor, si su cliente contare con fondos suficientes para ello, o cuando en el futuro los hubiere.</i></p>	Redacción propuesta por Asobancaria.

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el banco emisor, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al cupo de la tarjeta de crédito o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, el banco emisor informará de ello al banco adquirente, quien a su vez informará de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.</i></p> <p><i>Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.</i></p> <p><i>Lo previsto en este artículo sólo aplica cuando el proveedor, el banco adquirente y el banco emisor se encuentren domiciliados en Colombia y se esté en presencia de ventas no presenciales. Cuando se trate de ventas presenciales, se aplicará lo establecido en los reglamentos operativos de cada una de las franquicias, respecto a los contracargos y fraudes.</i></p> <p><i>El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.</i></p>	
	<p><i>Artículo 52. Protección de los niños, niñas y adolescentes en comercio electrónico.</i> <i>Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.</i></p>	
	<p><i>Artículo 53. Portales de contacto.</i> <i>Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<i>Artículo 54. Medidas cautelares. La Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, podrá imponer una medida cautelar hasta por treinta (30) días calendario, prorrogables por treinta (30) días más, de bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico, cuando existan indicios graves que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores, mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.</i>	
	<i>CAPÍTULO VII De la especulación, el acaparamiento y la usura</i>	
	<i>Artículo 55. Especulación, el acaparamiento y la usura. Para los fines de la presente ley, se entenderá: a) Especulación. Se considera especulación la venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los fijados por autoridad competente. b) Acaparamiento. Se considera acaparamiento la sustracción del comercio de mercancías o su retención, cuando se realiza con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios. c) Usura. Se considera usura recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla. La Superintendencia de Industria y Comercio conocerá administrativamente de los casos en que quien incurra en usura sea una persona natural o jurídica cuya vigilancia sobre la actividad crediticia no haya sido asignada a una autoridad administrativa en particular. Parágrafo. Cuando la infracción administrativa se cometa en situación de calamidad, infortunio o peligro común, la autoridad competente podrá tomar de forma inmediata todas las medidas necesarias para evitar que se siga cometiendo la conducta, mientras se adelanta la investigación correspondiente. Contra la decisión que adopte las medidas procederán los recursos de reposición y de apelación en efecto devolutivo. De comprobarse que la conducta se realizó aprovechando las circunstancias enunciadas en el presente parágrafo, la sanción establecida en el artículo 65 podrá ser aumentada hasta en la mitad.</i>	
TÍTULO VIII ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD CAPÍTULO I Acciones jurisdiccionales	TÍTULO VIII ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD CAPÍTULO I Acciones jurisdiccionales	
1. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria. 2. Las originadas en las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios, que se tramitarán por la acción de protección contractual a consumidores y usuarios.	<i>Artículo 56. Acciones jurisdiccionales. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son: 1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.</i>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p><u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p><u>COMENTARIO</u></p>
<p>3. La de indemnización por daños y perjuicios causados por información o publicidad engañosa o con ocasión de defectos de idoneidad y calidad de bienes y servicios, que se tramitarán ante la jurisdicción ordinaria por el trámite del proceso verbal sumario.</p> <p>Parágrafo. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998, de las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley y de las de responsabilidad por daños y perjuicios causados por información o publicidad engañosa o con ocasión de defectos de idoneidad y calidad de bienes y servicios, serán las previstas en dicha ley y en el Código de Procedimiento Civil, respectivamente.</p> <p>En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.</p>	<p><i>2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.</i></p> <p><i>3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.</i></p> <p>Parágrafo. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 <i>serán las previstas en dicha ley, y para</i> las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley <i>serán las previstas</i> en el Código de Procedimiento Civil.</p> <p>En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.</p>	<p>Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p> <p>Aquí se deja finalmente la acción que esta norma crea para los asuntos contenciosos que vulneren los derechos del consumidor.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II Acción de protección contractual a consumidores y usuarios</p>		<p>Estos textos se eliminan y se remplazan por el texto del proceso verbal sumario del proyecto de código radicado por el Gobierno, se continúa en el artículo 58.</p>
<p>Artículo 50. Competencia y trámite. Mediante la acción de protección contractual a consumidores y usuarios se decidirán los asuntos contenciosos originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en disposiciones especiales de protección a consumidores y usuarios. De esta acción conocerán a prevención la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces de la República, con iguales facultades.</p> <p>Los jueces municipales y del circuito, conocerán en razón de la cuantía, según las reglas previstas en el Código de Procedimiento Civil. Será competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo. A elección del demandante, también será competente el juez del lugar donde el demandado tenga su domicilio principal. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia respecto de la totalidad del territorio colombiano.</p> <p>Las decisiones que diete la Superintendencia de Industria y Comercio y que por razón de la cuantía tengan segunda instancia, serán resueltas por el juez civil del circuito o el Tribunal del lugar donde se haya realizado la relación de consumo o el domicilio del demandado a elección del demandante.</p>		

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo 51. Procedimiento. La acción de protección contractual a consumidores y usuarios se tramitará conforme con lo dispuesto en el artículo 397 del Código de Procedimiento Civil.</p> <p>El funcionario competente para adoptar estas decisiones en la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá delegar a un funcionario de la misma entidad para la realización de la audiencia de trámite. Igualmente, podrá comisionar a un juez de la República conforme a las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, cuando la diligencia deba surtirse fuera de la sede de la Superintendencia.</p>		
<p>Artículo 52. Legitimación en la causa. El consumidor o usuario afectado, el potencial consumidor o usuario afectado, y las ligas y asociaciones de consumidores, tienen legitimación en la causa para iniciar la acción de protección contractual a consumidores y usuarios prevista en esta ley.</p>		
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III Efectividad de la garantía</p>		
<p>Artículo 53. Naturaleza de la actuación. El trámite de las reclamaciones para que se ordene la efectividad de las garantías previstas en esta ley, es un procedimiento administrativo que se adelantará conforme con los principios orientadores previstos en el artículo 3º del código contencioso administrativo y bajo el procedimiento especial contenido en esta ley.</p>		
<p>Artículo 54. Competencia. Serán competentes para tramitar y decidir los asuntos en los que se reclame la efectividad de las garantías previstas en esta ley en asuntos que no superen la cuantía de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, las alcaldías municipales en el territorio de su competencia o la alcaldía de la capital del departamento, a prevención, en primera instancia, con segunda instancia en la Superintendencia de Industria y Comercio. Los asuntos que superen la cuantía anteriormente señalada, serán resueltos por la Superintendencia de Industria y Comercio en doble instancia.</p>		
<p>Artículo 55. Procedimiento. Si la efectividad de la garantía es negada o no es satisfactoria la prestación realizada a título de efectividad de la garantía, el consumidor podrá recurrir ante las autoridades competentes para que se ordene efectividad de las garantías previstas en esta ley, de acuerdo con el siguiente procedimiento:</p> <p>a) Reclamación directa</p> <p>1. El consumidor deberá reclamar la efectividad de las garantías previstas en esta ley directamente al productor o al expendedor, a su elección.</p> <p>2. La reclamación podrá ser presentada por escrito o verbalmente, indicado el producto, bien o servicio, la fecha de adquisición o prestación, y el defecto o daño, por el cual se reclama en garantía. No se podrán requerir presentaciones personales, autenticaciones, dictámenes o requisitos adicionales para su recepción. También se podrá presentar por medios electrónicos, cuando el productor o el expendedor los haya habilitado para el efecto.</p>		

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>3. El productor o el expendedor ante quien se presente la reclamación está obligado a expedir constancia escrita o electrónica del recibo de la misma, haciendo constar la fecha de presentación, las indicaciones o instrucciones suministradas al consumidor o la respuesta dada, al momento de la recepción.</p> <p>4. Si dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación directa el productor o el expendedor ante quien se presentó no le dio respuesta, se entenderá que la misma ha sido negativa.</p> <p>5. Si la respuesta dada es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía con ocasión de la reclamación, no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante la autoridad administrativa sin que sea necesario presentar una nueva reclamación ante el productor o el expendedor.</p> <p>b) Reclamación administrativa</p> <p>1. El procedimiento se iniciará con la reclamación presentada por escrito o verbalmente, en forma presencial o por medios electrónicos, sin necesidad de apoderado, que debe cumplir los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el derecho de petición en interés particular, e identificando el producto al que se refiere la reclamación, el defecto o daño por el cual se reclama en garantía y aportando y solicitando las pruebas que sustenten su reclamación. Igualmente se deberá informar sobre el trámite de la reclamación directa ante el expendedor o productor.</p> <p>A la reclamación se deberá adjuntar copia de la constancia de la presentación de la reclamación directa de la garantía, expedida por el proveedor y/o productor ante quien se presentó y de las respuestas o constancias de la atención en garantía, cuando se disponga de ellas. En caso de que el proveedor y/o productor ante quien se presentó la reclamación directa no hubiera expedido la constancia, el consumidor así lo declarará bajo juramento que se entiende prestado con la presentación de la reclamación.</p> <p>Se deberá informar también el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y, si se dispone de esta información, identificación, direcciones, teléfonos y correos electrónicos y certificados de existencia y representación, del productor y del expendedor.</p> <p>Las reclamaciones por vía electrónica no requerirán de firma digital.</p> <p>2. El titular de la reclamación administrativa es quien tenga la condición de consumidor en los términos de la presente ley.</p> <p>3. Dentro de los tres (3) días siguientes a su recibo, la autoridad verificará que la reclamación esté completa y que se cumpla con lo previsto en este artículo. Si la reclamación no está completa, o falta cumplir algún requisito, dentro del mismo término, por el medio más eficaz: verbalmente, por comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, se requerirá al reclamante para que, en un término de cinco (5) días hábiles, subsane la reclamación, so pena de entenderse desistida.</p>		

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>En caso de que el funcionario ante quien se presenta la reclamación no sea competente, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.</p> <p>4. Estando completa la reclamación, el inicio de la actuación se avisará al reclamante mediante comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, según lo que aquel haya indicado en su petición. Igualmente, se procederá a citar al expendedor y al productor, cuando esté identificado, para que ambos puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. Las citaciones se realizarán mediante comunicaciones escritas, por correo certificado, dirigidas a cualquiera de las siguientes direcciones, según la decisión de la autoridad que conoce: la dirección en la cual se expendió el producto o en la que se celebró el contrato, o la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o las de notificación que obren en los certificados de existencia y representación.</p> <p>Con la citación se adjuntará copia de la reclamación del consumidor y se indicarán los medios por los cuales podrá responder y presentar sus explicaciones, que la autoridad competente considere procedentes, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral siguiente. Las notificaciones electrónicas estarán sujetas a la reglamentación que expida el Gobierno Nacional sobre el particular.</p> <p>5. El expendedor y el productor citados, contarán con un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha certificada de recibo de la comunicación, para responder y presentar sus explicaciones, así como para solicitar y aportar las pruebas que pretenda hacer valer.</p> <p>La respuesta deberá producirse por escrito y presentarse por los medios, físicos o electrónicos, que indique la autoridad que conoce del trámite; en defecto de indicación, se deberá responder por escrito presentado en la sede de la autoridad que conoce de la actuación, o enviado por correo certificado, en ambos casos dentro del término señalado en este artículo.</p> <p>Así mismo, se deberá remitir copia de la respuesta y sus anexos al consumidor, a la dirección física o electrónica suministrada en la reclamación. Recibida la contestación, el consumidor dispondrá de tres (3) días para pedir o aportar pruebas adicionales.</p> <p>Habiendo sido citados el productor y el expendedor conforme con lo señalado en este artículo, en caso de no hacer uso de su derecho a responder, presentar explicaciones y pedir pruebas, se procederá a decidir sobre la reclamación teniendo como no controvertida la información suministrada por el consumidor.</p>		

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p><u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p><u>COMENTARIO</u> Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>6. Surtido el trámite previsto en el numeral anterior, la autoridad que conoce deberá decidir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes sobre la práctica de pruebas, conforme con lo previsto en la materia para las actuaciones administrativas en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>Si no hay lugar a ordenar la práctica de pruebas, el funcionario competente procederá de inmediato a decidir sobre la reclamación.</p> <p>Si hay lugar a decretar la práctica de pruebas, la autoridad remitirá comunicación a las partes indicando cuáles decretó y cuándo y cómo se practicarán. Cuando la prueba sea testimonial, será responsabilidad de los interesados asegurar la presencia de los terceros cuya declaración solicitó.</p> <p>Cuando se decrete prueba pericial, el dictamen será puesto en conocimiento de las partes mediante comunicación escrita, telegrama, correo electrónico o vía telefónica, según lo que se haya indicado en la reclamación o en las respuestas y, en todo caso, por correo certificado. Los interesados contarán con el término de cinco (5) días siguientes a la fecha certificada del recibo del dictamen, para manifestar sus observaciones al mismo. Las pruebas periciales podrán ser practicadas por Instituciones de formación técnica y universitaria de manera gratuita. El Gobierno Nacional organizará y reglamentará un listado de peritos especializados para el tema de consumidores.</p> <p>Cuando el funcionario competente no decrete pruebas solicitadas por los interesados, tal circunstancia podrá ser alegada en el recurso de apelación contra la decisión sobre la reclamación.</p> <p>7. El funcionario competente decidirá sobre la reclamación en la que resolverá sobre si es procedente o no, emitir la orden de efectividad de garantía y la forma en que se debe cumplir, de acuerdo con lo dispuesto en esta ley y el término para su cumplimiento.</p> <p>Contra las decisiones de los alcaldes municipales se podrá interponer recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio. Los recursos se deberán presentar y tramitar en los términos y bajo los procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio conozca en primera instancia, las decisiones serán adoptadas por el Director de Protección al Consumidor y serán susceptibles de recurso de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y Metrología.</p> <p>La demanda ante la jurisdicción en lo contencioso administrativo no suspenderá la vigencia y ejecutoriedad de la decisión administrativa.</p>		

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>8. En caso de incumplimiento de la decisión proferida por la respectiva autoridad el funcionario que conoció en primera instancia procederá de manera inmediata a:</p> <p>Sancionar al incumplido con una multa sucesiva equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento. Contra esta sanción procederá el recurso de apelación en efecto suspensivo.</p> <p>Si persiste el incumplimiento, concomitante con la sanción anterior, se podrá decretar el cierre temporal del establecimiento comercial. Contra esta decisión procederá el recurso de apelación en efecto suspensivo.</p> <p>Cuando el caso lo amerite, se podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la media adoptada.</p> <p>Parágrafo. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley, podrán representar a los consumidores en los trámites administrativos y jurisdiccionales a los que se refiere la presente ley, según lo establecido en el artículo 65 de esta y las normas relativas a la práctica legal de la judicatura.</p>		
<p>Artículo 56. Caducidad. El derecho de reclamación administrativa para la efectividad de garantía prevista en esta ley, caducará transcurrido un (1) año de expirada la garantía.</p>		
	<u>ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR</u>	
	<p><u>Artículo 57. Atribución de funciones jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia.</u> <i>En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, los consumidores financieros de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán a su elección someter a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez.</i></p> <p><i>En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público.</i></p> <p><i>Sin perjuicio de lo anterior, sólo podrán someterse a dicha competencia jurisdiccional los asuntos sin cuantía determinable y aquellos cuyo valor no exceda de cincuenta (50) salarios mínimos legales vigentes mensuales.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>La Superintendencia Financiera de Colombia no podrá conocer de ningún asunto que por virtud de las disposiciones legales vigentes deba ser sometido al proceso de carácter ejecutivo. Tampoco podrán ser sometidas a su competencia acciones de carácter laboral ni penal, sin perjuicio en este último caso de la obligación de informar y dar traslado a la jurisdicción competente de eventuales hechos punibles de los cuales tenga conocimiento, en cuyo caso el trámite ante la Superintendencia quedará sujeto a prejudicialidad.</i></p> <p><i>Los asuntos a los que se refiere el presente artículo se tramitarán por el procedimiento verbal sumario.</i></p> <p><i>Parágrafo. La anterior atribución comenzará a regir seis (6) meses después de la entrada en vigencia de la presente ley. Para tal efecto y con la finalidad de garantizar la imparcialidad y autonomía en el ejercicio de dichas competencias, la Superintendencia Financiera de Colombia ajustará su estructura a efectos de garantizar que el área encargada de asumir las funciones jurisdiccionales asignadas por la presente ley cuente con la debida independencia frente a las demás áreas encargadas del ejercicio de las funciones de supervisión e instrucción.</i></p> <p><u>Artículo 58. Procesos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.</u> <i>Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales:</i></p> <p><i>1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.</i></p> <p><i>La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.</i></p> <p><i>2. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un funcionario de la entidad, utilizar medios técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez.</i></p> <p><i>3. Las demandas para efectividad de garantía, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía y las controversias netamente contractuales, a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.</i></p>	<p>Este procedimiento está consagrado en el proyecto de ley sobre nuevo Código de Procedimiento General que está siendo impulsado por el Gobierno Nacional y que ya pasó su primer debate en Comisión Primera.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>4. No se requerirá actuar por intermedio de abogado. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.</i></p> <p><i>5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor; reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:</i></p> <p><i>a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.</i></p> <p><i>b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.</i></p> <p><i>c) El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.</i></p> <p><i>d) Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán ser de las más altas calidades morales y profesionales. El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y sólo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>MODIFICACIONES PRIMER DABATE</u> <u>SENADO</u> PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	<u>COMENTARIO</u> Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>e) Las pretensiones, hechos y las pruebas del reclamo y la respuesta del productor o proveedor, delimitarán la actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio, a excepción de los hechos que sucedan con posterioridad.</i></p> <p><i>f) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.</i></p> <p><i>Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.</i></p> <p><i>g) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.</i></p> <p><i>6. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso, al productor o proveedor, tales como direcciones, teléfonos, correos electrónicos, entre otros.</i></p> <p><i>La Superintendencia de Industria y Comercio adelantará las gestiones pertinentes para individualizar y vincular al proveedor o productor. Si transcurridos dos meses desde la interposición de la demanda, y habiéndose realizado las gestiones pertinentes, no es posible su individualización y vinculación, se archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar, antes de que opere la prescripción de la acción, una nueva demanda con los requisitos establecidos en la presente ley y además deberá contener información nueva sobre la identidad del productor y/o expendedor.</i></p> <p><i>7. Las comunicaciones y notificaciones que deba hacer la Superintendencia de Industria y Comercio podrán realizarse por un medio eficaz que deje constancia del acto de notificación, ya sea de manera verbal, telefónica o por escrito, dirigidas al lugar donde se expendió el producto o se celebró el contrato, o a la que aparezca en las etiquetas del producto o en las páginas web del expendedor y el productor, o a las que obren en los certificados de existencia y representación legal, o a las direcciones electrónicas reportadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, o a las que aparezcan en el registro mercantil o a las anunciadas en la publicidad del productor o proveedor.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>8. Los autos que se dicten dentro del proceso no tendrán recurso alguno, a excepción del rechazo de la demanda que tendrá recurso de reposición y apelación y del auto que rechace pruebas, que tendrá recurso de reposición. La sentencia que ponga fin al proceso tendrá recurso de apelación según las reglas del Código de Procedimiento Civil.</i></p> <p><i>9. Al adoptar la decisión definitiva, el Juez de conocimiento o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.</i></p> <p><i>10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.</i></p> <p><i>11. En caso de incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción realizadas en legal forma, la Superintendencia Industria y Comercio podrá:</i></p> <p><i>a) Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento.</i></p> <p><i>b) Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada. La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.</i></p>	<p>Se dan plenas facultades para que la Super decida infra, extra y ultrapetita, figuras que generalmente se usan en el derecho laboral y que buscan que el juez de conocimiento pueda ir más allá de las pretensiones cuando sea necesario.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
Otras actuaciones administrativas	CAPÍTULO IV Otras actuaciones administrativas	
<p>Artículo 57. Facultades administrativas. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 	<p>Artículo 59. Facultades administrativas. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.	8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.	
9. Ordenar medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la no conformidad de un determinado producto o servicio con las condiciones exigibles de calidad e idoneidad.	9. <i>Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.</i>	Se mejoró la redacción del texto.
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;	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, <i>la Superintendencia Financiera</i> 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.	11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales <i>y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990</i> , en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación <i>o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.</i>	Se habla de créditos con personas no vigiladas por la Superfinanciera.
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.	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.	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.	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.	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.	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>Artículo 58. Procedimiento. Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 60. Procedimiento. Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 59. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>	<p>Artículo 61. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <u>o la orden de retiro definitivo de una página web, portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado.</u> 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. <p>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.</p>	<p>Lo que se agrega está en concordancia con el capítulo nuevo que se incluye en la propuesta sobre comercio electrónico.</p>

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>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.</p> <p>Parágrafo. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El daño causado a los consumidores. 2. La persistencia en la conducta infractora. 3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor. 4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores. 5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes. 6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción. 7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos. 8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes. <p>Parágrafo. Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Título I de esta ley.</p>	<p>Parágrafo 1º. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El daño causado a los consumidores. 2. La persistencia en la conducta infractora. 3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor. 4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores. 5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes. 6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción. 7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos. 8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes. <p>Parágrafo 2º. Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Título I de esta ley.</p> <p>Parágrafo 3º. <i>El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que impongan la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales de protección al consumidor, incluidas las impuestas por incumplimiento de reglamentos técnicos, servicios de telecomunicaciones, servicios postales, falta de registro o no renovación del registro en las Cámaras de Comercio y de protección de datos personales o hábeas data, tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará para fortalecer los sistemas de protección a los consumidores en todo el territorio nacional.</i></p>	<p>SE ELIMINA</p>
<p>Artículo 60. Facultades de los alcaldes. Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones y la Superintendencia de Industria y Comercio, a prevención, facultades administrativas respecto de información e indicación pública de precios.</p> <p>Para efectos de determinar su competencia, el respectivo alcalde deberá verificar si el presunto infractor de las normas sobre información e indicación pública de precios tiene establecimientos de comercio abiertos en más de un municipio del territorio colombiano; caso en el cual deberá dar traslado de las diligencias a la Superintendencia de Industria y Comercio quien adelantará la investigación y sancionará de acuerdo con sus facultades.</p> <p>Lo anterior, sin perjuicio de que el alcalde remitente o los demás alcaldes en donde el presunto infractor tienen abiertos establecimientos de comercio, practiquen en sus respectivas jurisdicciones las diligencias que la Superintendencia de Industria y Comercio les solicite para efectos de adelantar la investigación correspondiente.</p> <p>En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.</p>	<p>Artículo 62. Facultades de los alcaldes. Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones <i>las mismas facultades administrativas que</i> la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Para ello podrán imponer multas hasta de Cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere que procede imponer una medida distinta, o una multa superior a Cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.</p> <p>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.</p> <p>Parágrafo. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, previa decisión motivada, podrá de oficio asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.</p>	<p>Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere que procede imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.</p> <p>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.</p> <p>Parágrafo. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio; podrá de oficio <i>iniciar o</i> asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.</p>	
<p>Artículo 61. Caducidad respecto de las sanciones. Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.</p>	<p>Artículo 63. Caducidad respecto de las sanciones. Se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o adicionen.</p>	
<p>Artículo 62. Desconcentración y apoyo. Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <p>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:</p>	<p>Artículo 64. 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:</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p> <p>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:</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales.</p> <p>2. Publicar estados y edictos.</p> <p>3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites.</p> <p>4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>5. Entregar formatos para trámites.</p> <p>6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.</p>	<p>1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales.</p> <p>2. Publicar estados y edictos.</p> <p>3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites.</p> <p>4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>5. Entregar formatos para trámites.</p> <p>6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.</p> <p><i>Parágrafo. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá apoyarse, a través de convenios, en los judicantes de que trata la Ley 1086 de 2006, para cumplir con los fines propuestos en la presente ley.</i></p>	<p>Este texto tiene que ver con una petición de la confederación colombiana de consumidores en el sentido de que no desaprovecháramos la Ley 1086 sobre judicantes para adelantar los temas de defensa al consumidor, lo cual puede darse a partir de convenios.</p>
<p>Artículo 63. Archivo de expedientes. En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio archívense los expedientes correspondientes a cobros originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en conocimiento a la Contraloría General de la Nación. El Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.</p>	<p>Artículo 65. Archivo de expedientes. En los trámites de cobro coactivo que adelanta la Superintendencia de Industria y Comercio archívense los expedientes correspondientes a cobros originados en las sanciones impuestas por violación a las disposiciones contenidas en el estatuto de protección al consumidor, cuya cuantía no exceda de 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre que tengan al menos 5 años de vencidas. De la diligencia respectiva deberá ponerse en conocimiento a la Contraloría General de la Nación. El Contador General de la Nación dará instrucciones para contabilizar la operación.</p>	
<p>Artículo 64. Apoderados especiales. De conformidad con el artículo 112 de la Ley 6ª de 1992, facúltase a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional.</p>	<p>Artículo 66. Apoderados especiales. De conformidad con el artículo 112 de la Ley 6ª de 1992, facúltase a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional.</p>	
<p>Artículo 65. Curadores ad litem. Facúltase a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores ad litem en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.</p>	<p>Artículo 67. Curadores ad litem. Facúltase a la autoridad competente para contratar egresados de las facultades de derecho en las condiciones y durante el término señalado en la ley, para que actúen como curadores ad litem en los procesos de cobro coactivo, ejerciendo funciones jurisdiccionales. La actuación servirá para cumplir con el requisito de la judicatura, necesario para optar al título profesional de abogado.</p>	
<p>TÍTULO IX ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA NACIONAL DE CALIDAD CAPÍTULO I Metrología</p>	<p>TÍTULO IX ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA NACIONAL DE CALIDAD CAPÍTULO I Metrología</p>	
<p>Artículo 66. Unidades legales de medida. De conformidad con la normativa andina sobre la materia, las unidades legales de medida comprenden:</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 68. Unidades legales de medida. De conformidad con la normativa andina sobre la materia, las unidades legales de medida comprenden:</p> <p>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.</p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
<p>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.</p> <p>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</p> <p>4. Las unidades acostumbradas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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</p> <p>4. Las unidades acostumbradas establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 67. Unidades acostumbradas de medida. Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>La posibilidad de mantener o usar las unidades acostumbradas de medida deberá ser revisada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	<p>Artículo 69. Unidades acostumbradas de medida. Las unidades acostumbradas de medida podrán incluir unidades específicas para aplicaciones particulares, que sean requeridas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>La posibilidad de mantener o usar las unidades acostumbradas de medida deberá ser revisada periódicamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.</p>	
<p>Artículo 68. Tarifas. La Superintendencia de Industria y Comercio fijará para sí y para las demás autoridades metroológicas y laboratorios de referencia, tarifas diferenciales para los servicios de metrología que dichas entidades presten, incluidas las calibraciones, las verificaciones iniciales y subsiguientes, las inspección de los instrumentos de medición y la vigilancia en el mercado; los cuales se establecerán de conformidad con los costos de cada uno de los servicios siguiendo las reglas que a continuación se enuncian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para definir los costos se tendrá en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de su infraestructura metroológica y demás activos; 2. Se fijarán tarifas diferenciales de acuerdo a la siguiente fórmula: $\text{Tarifa} = \text{Costo Directo Variable (CDV)} + \text{Costo Fijo de Absorción (CFA)}$ 	<p>Artículo 70. Tasas en materia metroológica. La Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad del orden nacional que haga sus veces, fijará las tasas para los servicios de metrología que preste, incluidas las calibraciones, las verificaciones iniciales y subsiguientes, los programas de capacitación y los servicios de asistencia técnica.</p> <p>Las tasas se aplicarán en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio o la entidad del orden nacional que haga sus veces; el valor de la tasa deberá ser sufragado de manera anticipada por quien solicite los servicios, con excepción de las entidades a las que aplica el Estatuto General de la Contratación Pública, caso en el cual, se sujetará a lo establecido en dicha normativa.</p> <p>Las tasas establecidas buscarán la recuperación parcial o total de costos involucrados en la prestación de los servicios de metrología. Para definir el costo básico (CB), se tendrán en cuenta todos los gastos de funcionamiento así como la amortización, depreciación u obsolescencia de los equipos de metrología implicados en el servicio respectivo, siguiendo las reglas técnicas que se enuncian a continuación: _____</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>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).</p> <p>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.</p>	<p><i>Las tasas establecidas buscarán la recuperación parcial o total de costos involucrados en la prestación de los servicios de metrología.</i></p> <p><i>a) Elaboración y normalización de flujogramas para los diferentes procesos con el fin de establecer y determinar las rutinas para cada servicio.</i></p> <p><i>b) El costo está representado por los materiales, insumos, suministros, personal misional y los gastos que inciden directamente en el desarrollo de cada uno de los procesos establecidos en el literal a) del presente artículo. Este costo debe guardar relación directa con la cantidad de servicios prestados y las circunstancias de tiempo, modo, y lugar de la prestación del servicio para fijar costos para la prestación de servicios en la sede y fuera de ella (in situ). Se considerarán como mínimo en esta clase de gastos los siguientes:</i></p> <p><i>i) Materiales usados en pruebas de laboratorio.</i></p> <p><i>ii) Un porcentaje de los gastos de administración general, del costo del recurso humano de administración y el total de los gastos de mantenimiento de los equipos necesarios, para cada uno de los procesos y procedimientos definidos en el literal anterior.</i></p> <p><i>iii) Se cuantificarán todos los insumos, materiales, suministros y gastos administrativos descritos en el literal anterior a precios de mercado para cada uno de los procesos y procedimientos que se definen en el literal a).</i></p> <p><i>iv) Se valorará el recurso humano utilizado directamente en la prestación del servicio, tomando como base los salarios definidos en la escala salarial de la SIC o quien haga sus veces como autoridad nacional en el desempeño de las funciones de metrología y así mismo se considerarán los contratos que se celebren para tal efecto.</i></p> <p><i>v) Se cuantificará el valor de la depreciación de los equipos implicados en la prestación del servicio con base al tiempo dedicado específicamente al proceso definido por el literal a) del presente artículo.</i></p> <p><i>El Valor de Comparación Internacional (VCI) será el valor del servicio en el exterior calculado para los servicios definidos en el inciso primero del presente artículo. Se considerarán los costos de fletes, embalajes y demás asociados al transporte para acceder en el exterior a un servicio que ofrezca igual o mejores condiciones técnicas, de conformidad con el estudio de mercado que elaborará cada (2) años para el efecto la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces. El costo básico (CB) será corregido según el valor de comparación internacional definido en el presente literal, de tal forma que no supere ni sea inferior en 10% al Valor de Comparación Internacional valorado en pesos colombianos.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
	<p><i>Para definir los costos de desplazamiento (CD) para servicios in situ, se considerarán los gastos de viáticos y transporte de funcionarios específicos para la prestación del servicio, y los gastos de honorarios y servicios técnicos de peritos externos, fletes, embalajes y seguros de equipos utilizados, específicos para la prestación del servicio.</i></p> <p><i>El valor de la tasa de metrología se expresará en términos de SMMLV o SMDLV, y será el resultado de la suma de los costos básicos (CB) y los costos de desplazamiento (CD).</i></p> <p><i>Parágrafo 1º.</i> <i>Para las autoridades de control metrológico nacional o territorial se aplicará el 0% (cero por ciento) del CB, por el número de calibraciones comprendidas anualmente, el cual será definido y programado por cronograma por la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces, como autoridad nacional de metrología científica e industrial.</i></p> <p><i>Parágrafo 2º.</i> <i>En el caso en que se requiera el desplazamiento del personal, equipos y suministros para ofrecer el servicio in situ a las entidades señaladas en el parágrafo anterior, la autoridad de control metrológico nacional o territorial asumirá los costos de desplazamiento asociados (CD).</i></p> <p><i>Parágrafo 3º.</i> <i>En el evento en que las funciones de metrología a que hace referencia el inciso primero del presente artículo, se trasladen a otra entidad del Gobierno nacional, dicha entidad aplicará las reglas anteriores.</i></p>	
	<p><i>Artículo 71. Responsables en materia de metrología legal.</i> <i>Toda persona que use o mantenga un equipo patrón de medición sujeto a reglamento técnico o norma metrológica de carácter imperativo es responsable de realizar o permitir que se realicen los respectivos controles periódicos o aleatorios sobre los equipos que usa o mantiene, tal como lo disponga la norma. Los productores, expendedores o quienes arrienden o reparen equipos y patrones de medición deben cumplir con las normas de control inicial y realizar o permitir que se realicen los controles metrológicos antes indicados sobre sus equipos e instalaciones.</i></p> <p><i>Se presume que los instrumentos o patrones de medición que están en los establecimientos de comercio se utilizan en las actividades comerciales que se desarrollan en dicho lugar. Igualmente se presume que los productos preempacados están listos para su comercialización y venta.</i></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
CAPÍTULO II Reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad	CAPÍTULO II Reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad	
<p>Artículo 69. De los reglamentos técnicos. Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las “normas técnicas oficializadas” o las “normas técnicas oficiales obligatorias”, estas expresiones se entenderán reemplazadas por la expresión “reglamentos técnicos”.</p> <p>De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y demás compromisos adquiridos con los socios comerciales de Colombia, no se podrá publicar en la Gaceta Oficial un reglamento técnico que no cuente con la certificación expedida por el Punto de Contacto de Colombia frente a la OMC.</p>	<p>Artículo 72. De los reglamentos técnicos. Cuando alguna norma legal o reglamentaria haga referencia a las “normas técnicas oficializadas” o las “normas técnicas oficiales obligatorias”, estas expresiones se entenderán reemplazadas por la expresión “reglamentos técnicos”.</p> <p>De acuerdo con las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y demás compromisos adquiridos con los socios comerciales de Colombia, no se podrá publicar en la Gaceta Oficial un reglamento técnico que no cuente con la certificación expedida por el Punto de Contacto de Colombia frente a la OMC.</p>	
<p>Artículo 70. Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad. Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.</p> <p>Parágrafo. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación.</p>	<p>Artículo 73. Responsabilidad de los organismos de evaluación de la conformidad. Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del certificado o del documento de evaluación de la conformidad que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.</p> <p>Parágrafo. En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar, en los términos de la presente ley, el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación.</p>	
<p>Artículo 71. Facultades de supervisión y control de la Superintendencia de Industria y Comercio. En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones previstas en esta ley a quienes evalúen la conformidad de estos, por violación del reglamento técnico.</p>	<p>Artículo 74. Facultades de supervisión y control de la Superintendencia de Industria y Comercio. En desarrollo de las facultades de supervisión y control respecto de un determinado reglamento técnico cuya vigilancia tenga a su cargo, la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá imponer las medidas y sanciones previstas en esta ley a quienes evalúen la conformidad de estos, por violación del reglamento técnico.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p style="text-align: center;">TÍTULO X DISPOSICIONES COMUNES A ESTA LEY</p>	<p style="text-align: center;">TÍTULO X DISPOSICIONES FINALES</p>	
<p>Artículo 72. Red nacional de protección al consumidor. La Red Nacional de Protección al Consumidor estará conformada por las alcaldías y los comités municipales de protección al consumidor donde existan, las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta última institución actuará como coordinador general de la Red y, en tal condición, velará por su adecuada conformación y funcionamiento.</p> <p>La Red estará encargada de difundir los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la presente ley. Autorícese al Gobierno Nacional para que en el término de un (1) año a partir de la expedición de la presente ley, asigne las partidas presupuestales necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor, y en especial para la creación de oficinas regionales de la Superintendencia de Industria y Comercio o para la celebración de contratos o convenios con entes públicos o privados que permitan la presencia regional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades.</p>	<p>Artículo 75. Red nacional de protección al consumidor. La Red Nacional de Protección al Consumidor estará conformada por <i>los consejos de protección al consumidor de carácter Nacional o local donde existan</i>, las alcaldías y las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta última institución actuará como <i>Secretaría Técnica</i> de la Red y, en tal condición, velará por su adecuada conformación y funcionamiento.</p> <p><i>En concordancia con el artículo 355 de la Constitución Política, las entidades estatales del orden nacional, departamental, distrital y municipal podrán celebrar convenios con las asociaciones y ligas de consumidores, para todo lo que tenga relación con la protección de los consumidores y, en particular, con el desarrollo de esta ley.</i></p> <p>La Red estará encargada de difundir <i>y apoyar el cumplimiento de los derechos</i> de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por la presente ley. Autorícese al Gobierno Nacional para que en el término de un (1) año a partir de la expedición de la presente ley, asigne las partidas presupuestales necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor, para la celebración de contratos o convenios con entes públicos o privados que permitan la presencia regional de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las autoridades administrativas del orden nacional y territorial deberán colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor permitiendo el uso de sus instalaciones y prestando apoyo logístico en la medida de sus posibilidades.</p> <p><i>Parágrafo. El Consejo Nacional de Protección al Consumidor creado por el Gobierno Nacional dictará las políticas de carácter general de la Red Nacional de Protección al Consumidor.</i></p>	<p>Este texto forma parte de la petición de la confederación en el sentido de que a través de convenios se puedan tener judicantes para desarrollar el derecho de protección a los consumidores.</p>
<p>Artículo 73. Políticas sectoriales para la protección de los derechos de los consumidores. El Ministerio responsable de cada sector administrativo garantizará y facilitará espacios para la discusión abierta de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores.</p>	<p>Artículo 76. 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.</p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>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.</p> <p>Parágrafo. Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.</p>	<p>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.</p> <p>Parágrafo. Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.</p>	
<p>Artículo 74. Control disciplinario. En desarrollo de lo previsto en el artículo 277 de la Constitución Política, los Agentes del Ministerio Público deberán iniciar de oficio o a petición de parte investigaciones disciplinarias por incumplimiento de las funciones que en materia de protección al consumidor les han sido legalmente asignadas a los Alcaldes y Gobernadores. Dentro de cada distrito o municipio corresponderá al Personero velar por el adecuado cumplimiento de dichas funciones y adelantar, de acuerdo con sus competencias, las investigaciones correspondientes.</p> <p>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.</p>	<p>Artículo 77. 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.</p> <p>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.</p>	
<p>Artículo 75. ELIMINADO.</p>	<p>Artículo 78. Tasas en Servicios de Información de la Superintendencia de Industria y Comercio. <i>La Superintendencia de Industria y Comercio podrá cobrar a su favor, en los casos en los que considere conveniente, tasas por los servicios de instrucción, formación, enseñanza o divulgación que preste en los temas relacionados con consumidor, propiedad industrial y protección a la competencia. Para estos efectos, la Entidad podrá fijar la tarifa correspondiente a la recuperación de los costos de los servicios que preste a los usuarios interesados. De acuerdo con el inciso segundo del artículo 338 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional fijará la tasa de acuerdo con los siguientes sistemas y métodos:</i></p> <p><i>a) La tasa incluirá el valor de los servicios prestados teniendo en cuenta los costos de los servicios de instrucción, formación, enseñanza y divulgación.</i></p> <p><i>b) El cálculo de la tasa incluirá el análisis de los costos y beneficios asociados a las labores de difusión de las áreas misionales de la Superintendencia.</i></p> <p><i>c) El cálculo de la tasa incluirá, la evaluación de factores sociales, económicos y geográficos relacionados con las personas a las que van dirigidos los servicios.</i></p>	

<p>TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA</p>	<p>COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.</p>
	<p><i>Con fundamento en las anteriores reglas, el Gobierno Nacional aplicará el siguiente método en la definición de los costos, sobre cuya base se fijará el monto tarifario de las tasas que se crean por la presente norma:</i></p> <p><i>a) Identificación de cada uno de los costos fijos y variables y la determinación de una proporción razonable de costos por imprevistos y costos de oportunidad.</i></p> <p><i>b) Incorporación de ventajas asociadas a las economías de escala de los proyectos de instrucción, formación, enseñanza y divulgación.</i></p> <p><i>c) El sistema de costos permitirá recuperar el costo del uso de los mecanismos de divulgación empleados en los proyectos emprendidos así como los medios de promoción de los eventos.</i></p> <p><i>d) Los factores variables y coeficientes serán sintetizados en una fórmula matemática que permita el cálculo y determinación de la tasa que corresponda, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.</i></p>	
	<p><u>Artículo 79. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 1369, el cual quedará del siguiente tenor:</u></p> <p><u>“Artículo 32. Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR), y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones, quejas y recursos (PQR) relacionadas con la prestación del servicio así como las solicitudes de indemnización y resolverlas de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del operador postal. Contra estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. El recurso de reposición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación. Una vez resuelto el recurso de reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que resuelva el recurso de apelación, de ser procedente.</u></p> <p><u>“Transcurrido el término para resolver la petición, queja, recurso de reposición (PQR) o solicitud de indemnización sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.</u></p> <p><u>“Siempre que el usuario presente ante el operador postal un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que, en caso de que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo”.</u></p>	

TEXTO DEFINITIVO PLENARIA DEL PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	MODIFICACIONES PRIMER DABATE SENADO PROYECTO DE LEY NÚMERO 089 DE 2010 CÁMARA	COMENTARIO Esta contribución se eliminó en la Cámara de Representantes.
<p>Artículo nuevo. Con el fin de contribuir al acceso eficaz a la justicia y a la descongestión judicial, el Ministerio del Interior y de Justicia, o quien haga sus veces, a través de la dependencia que para tales efectos determine la estructura interna, podrá operar servicios de justicia en asuntos de protección al consumidor, saneamiento de la propiedad, insolvencia de personas naturales no comerciantes y controversias entre copropietarios relacionadas con violaciones al régimen de propiedad horizontal en normas de convivencia, así como en todos los asuntos en que la ley haya permitido o permita a otras autoridades administrativas el ejercicio de funciones jurisdiccionales, siempre y cuando las controversias sean susceptibles de transacción o conciliación y se apliquen las normas procesales vigentes.</p> <p>Los servicios de justicia aquí regulados generan competencia a prevención y por ende no excluyen la competencia otorgada por la ley a las autoridades judiciales y a autoridades administrativas en determinados asuntos.</p> <p>La operación de los referidos servicios de justicia debe garantizar la independencia, la especialidad y el control jurisdiccional a las decisiones que pongan fin a la actuación, tal y como está regulada la materia en cuanto al ejercicio de funciones jurisdiccionales por parte de autoridades administrativas.</p> <p>El Gobierno Nacional reglamentará la forma en que se haga efectiva la operación de estos servicios de justicia.</p>	<p>Artículo 80. Con el fin de contribuir al acceso eficaz a la justicia y a la descongestión judicial, el Ministerio del Interior y de Justicia, o quien haga sus veces, a través de la dependencia que para tales efectos determine la estructura interna, podrá operar servicios de justicia en asuntos de protección al consumidor, saneamiento de la propiedad, insolvencia de personas naturales no comerciantes y controversias entre copropietarios relacionadas con violaciones al régimen de propiedad horizontal en normas de convivencia, así como en todos los asuntos en que la ley haya permitido o permita a otras autoridades administrativas el ejercicio de funciones jurisdiccionales, siempre y cuando las controversias sean susceptibles de transacción o conciliación y se apliquen las normas procesales vigentes.</p> <p>Los servicios de justicia aquí regulados generan competencia a prevención y por ende no excluyen la competencia otorgada por la ley a las autoridades judiciales y a autoridades administrativas en determinados asuntos.</p> <p>La operación de los referidos servicios de justicia debe garantizar la independencia, la especialidad y el control jurisdiccional a las decisiones que pongan fin a la actuación, tal y como está regulada la materia en cuanto al ejercicio de funciones jurisdiccionales por parte de autoridades administrativas.</p> <p>El Gobierno Nacional reglamentará la forma en que se haga efectiva la operación de estos servicios de justicia.</p>	
	<p>Artículo 81. <i>En concordancia con el artículo 78 de la Constitución Política, el Gobierno Nacional garantizará la participación de las ligas y asociaciones de consumidores en la reglamentación de la presente ley. Para promover el desarrollo económico y social se apoyará, con recursos técnicos y financieros, la creación de las asociaciones y ligas de consumidores, el fortalecimiento del consejo nacional de protección al consumidor y la creación de los consejos departamentales y municipales de protección al consumidor; se garantizarán los derechos a la representación, a la protección, a la educación, a informar en sus medios de comunicación y ser informados, a la indemnización, a la libre elección de bienes y servicios y a ser oídos por los poderes públicos, preservando los espacios consagrados en la constitución y las leyes en defensa de los consumidores. De igual forma, las entidades del Estado propenderán por la aplicación de la Ley 1086 de 2006.</i></p>	<p>La participación de las ligas es fundamental para que se de la veeduría y control por parte de los particulares en un tema que afecta a los consumidores.</p>
<p>Artículo 76. Vigencia. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias.</p>	<p>Artículo 82. Vigencia. La presente ley rige <i>doce meses después de su promulgación</i> y deroga todas las normas que le sean contrarias.</p>	

4. PROPOSICIÓN FINAL

Con fundamento en las consideraciones expuestas, de manera respetuosa nos permitimos solicitar a los Senadores miembros de la Comisión Tercera del Senado de la República **dar primer debate** con las modificaciones propuestas al **Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, 252 de 2011 Senado, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones.**

De los honorables Senadores,

Antonio Guerra de la Espriella, Juan Mario Laserna Jaramillo, honorables Senadores Ponentes.

Bogotá, D. C., 1º de junio de 2011

En la fecha se recibió ponencia y texto propuesto para primer debate al **Proyecto de ley número 252 de 2011 Senado, 089 de 2010 Cámara, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consu-**

midor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones.

El Secretario General,

Rafael Oyola Ordosgoitia.

Autorizo la publicación de la siguiente ponencia y texto propuesto para primer debate, consta de ochenta y seis (86) folios.

El Secretario General

Rafael Oyola Ordosgoitia.

* * *

**PONENCIA PARA PRIMER DEBATE EN
COMISIONES ECONÓMICAS CONJUNTAS
AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 247 DE 2011
CÁMARA, 259 DE 2011 SENADO**

por la cual se efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011.

Doctores

PEDRO MARY MUVDI ARANGUENA

Presidente Comisión Cuarta

Honorable Cámara de Representantes

ÁLVARO ASTHON GIRALDO

Presidente Comisión Cuarta

Honorable Senado de la República

ÁNGEL CUSTODIO CABRERA BÁEZ

Presidente Comisión Tercera

Honorable Cámara de Representantes

JOSÉ DARÍO SALAZAR CRUZ

Presidente Comisión Tercera

Honorable Senado de la República

Honorables Presidentes:

Atendiendo la honrosa designación que nos han hecho como ponentes y en cumplimiento del mandato constitucional, de lo dispuesto por el Estatuto Orgánico del Presupuesto (EOP) y la Ley 5ª de 1992, nos permitimos rendir ponencia para primer debate en las Comisiones Económicas Conjuntas del honorable Senado de la República y de la honorable Cámara de Representantes del **Proyecto de ley número 247 de 2011 Cámara, 259 de 2011 Senado**, por la cual se efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011.

1. INTRODUCCIÓN

El pasado 9 de mayo, el Gobierno Nacional, por intermedio del Ministro de Hacienda y Crédito Público, puso a consideración del Congreso de la República el ya citado proyecto de ley. Las modificaciones propuestas contemplan algunas operaciones de traslados presupuestales, asignando recursos por \$210,1 mil millones en desarrollo de la estrategia para enfrentar y dar solución a la grave situación de calamidad pública por la que atraviesan extensas zonas del territorio nacional y sus pobladores, resultado de la emergencia invernal originada por el Fenómeno de La Niña durante las vigencias 2010 y 2011.

Como recordarán los honorables congresistas, el 30 de marzo de los corrientes el Gobierno presentó a esta Corporación un proyecto de ley de adición al presupuesto general de la Nación de 2011 por la suma de

\$5,7 billones¹, con fines similares a los del que ahora se presenta por cuantía inferior. Dicho proyecto replicaba de manera exacta el Decreto 145 de 2011, expedido en virtud de la segunda declaratoria de emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, Decreto 020 de 2011, la cual fue declarada inexecutable por la Honorable Corte Constitucional. Esta es una de las razones por las cuales el Gobierno consideró que continuar su trámite resultaba improcedente. Caídas jurídicamente algunas fuentes importantes de financiación de ese primer proyecto de ley y sustituidas otras, mediante operaciones presupuestales que han permitido mantener la operación del Fondo Nacional de Calamidades, el Gobierno Nacional consideró conveniente retirar dicho proyecto de ley y así se lo comunicó al Congreso de la República.

En su lugar, el Gobierno Nacional considera preferible dotar de recursos al Fondo Adaptación, para que inicie cuanto antes el diseño y estructuración de los proyectos que se requieran para hacer frente al estrago invernal, que ha mostrado una inclemencia sin antecedentes, desde que se tienen registros históricos.

Los efectos del Fenómeno de La Niña son ya de tal magnitud que hacen inaplazable estructurar y poner a operar en toda su capacidad y con la mayor eficiencia al Fondo Adaptación. Los ponentes estamos de acuerdo en que es preciso que este inicie sin dilaciones las acciones bajo su responsabilidad. Con este fin, el Gobierno ha propuesto utilizar el mecanismo de traslados presupuestales (contracréditos-créditos) para financiar el inicio de operaciones del Fondo Adaptación, asignándole inicialmente la suma de \$210,1 mil millones para su estructuración.

2. FUENTES Y USOS DE LA ADICIÓN AL PRESUPUESTO DE 2011

Los recursos de esta operación cuentan con el respectivo Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP, en los términos previstos en el Estatuto Orgánico del Presupuesto. La financiación de los nuevos gastos se hará, como se dijo, mediante el mecanismo de contracréditos, por lo cual no se incrementará el monto total del PGN de la vigencia fiscal de 2011, ni se modificarán las metas fiscales previstas. Para no afectar el desempeño de las responsabilidades de las entidades que hacen parte del PGN, el peso de la financiación estará a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, y de la utilización del saldo disponible del Fondo Nacional de Regalías.

Es preciso explicar que en el caso del Fondo de Vivienda, Fonvivienda, se contracreditan recursos por \$93 mil millones, certificados como disponibles por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. Esta operación puede realizarse sin afectar la política de vivienda puesto que a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se realizó un aporte al Fondo de Reserva de la Estabilización de la Cartera Hipotecaria - FRECH, por el mismo valor, \$93 mil millones, con el fin de reforzar la política de subsidios a la tasa de interés para compra de vivienda nueva. El Ministro de Hacienda ha resaltado la influencia que tiene el subsidio a la tasa de interés en la decisión de compra de hogares, en especial para aquellos sectores

¹ **Proyecto de ley número 200 de 2011 Cámara, 232 de 2011 Senado**, “por la cual se efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011”.

de la población con menores ingresos. El traslado de los recursos disponibles permitirá fortalecer el Fondo Adaptación sin afectar las metas del Gobierno en materia de vivienda para la actual vigencia fiscal.

En síntesis, las operaciones propuestas tendrán como fuente, los siguientes contracréditos:

- \$93 mm del Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- \$50 mm del servicio de la deuda.
- \$50 mm del portafolio del Fondo Nacional de Regalías, y
- \$17,1 mm del presupuesto del Departamento Nacional de Planeación.

Para asegurar la correcta ejecución de los recursos provenientes del saldo disponible del Fondo Nacional de Regalías, el Gobierno propuso incluir el siguiente artículo en las disposiciones generales, el cual hemos acogido como conveniente.

Artículo 3º. *Con recursos por un valor de \$50 mil millones provenientes del saldo disponible del Fondo Nacional de Regalías a 31 de diciembre de 2009, se financiarán gastos del Fondo Adaptación creado por el Decreto Legislativo número 4819 de 2010.*

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, administrador del portafolio del Fondo Nacional de Regalías, situará estos recursos, previa solicitud del Fondo Adaptación quien los ejecutará. Al Fondo Nacional de Regalías únicamente le corresponde realizar los ajustes contables a que haya lugar.

3. CONSIDERACIONES FINALES

Después de revisar la documentación aportada por el Ministerio de Hacienda y el Departamento Nacional de Planeación y escuchadas las exposiciones de los funcionarios responsables, las opiniones de los honorables Congresistas y de aquellos interesados en el trámite de este proyecto de ley, los ponentes encontramos justificada la propuesta gubernamental.

Hemos expresado nuestra solidaridad con las miles de familias afectadas por la inclemente ola invernal, que ha tenido efectos desastrosos sobre vidas y bienes de gran número de compatriotas. Por esto mismo, consideramos que cualquier esfuerzo que se realice en favor de las víctimas de esta tragedia invernal recibirá, sin consideraciones partidistas de ninguna especie, el decidido apoyo del Congreso de la República. Creemos que es imperativo no detener la atención a los damnificados ni los proyectos que se venían desarrollando. Por este motivo, los ponentes hemos considerado de la mayor importancia fortalecer también el Fondo Nacional de Calamidades, para potenciar su capacidad de respuesta, con lo cual estuvo de acuerdo el Ministro de Hacienda.

Con este propósito, después de consultarlo con el ministro, acogimos su propuesta de liberar recursos incorporados en el presupuesto para el eventual pago del servicio de la deuda. El comportamiento de la economía colombiana y la variación de la tasa de cambio respecto a la utilizada inicialmente para la formulación del presupuesto permitirán liberar recursos presupuestales por \$500 mil millones. Es de anotar que esta operación presupuestal no afectará las metas del Gobierno Nacional en materia de balance fiscal para 2011 ni el programa de financiamiento.

En total, los ponentes y el ministro hemos convenido en canalizar estos recursos al Fondo Nacional de Calamidades, para que acometa desde ahora, y sin dilación alguna, las obras y servicios que se requieran para atender a los miles de compatriotas afectados por el fenómeno de La Niña y las secuelas de la temporada invernal. De igual manera, se contemplan unas modificaciones menores en los presupuestos de algunos sectores que el Ministro de Hacienda ha solicitado se incluyan para solucionar situaciones urgentes que requiere el Gobierno nacional. Con este fin, los ponentes incluimos un pliego de modificaciones, que se presenta anexo a esta ponencia.

Como en ocasiones anteriores, el Congreso responderá a sus compromisos con nuestros compatriotas con la mayor celeridad y solidaridad posibles, sobre todo cuando es manifiesto que de no adoptarse medidas oportunas se afectarían los planes de atención humanitaria a los damnificados y la rehabilitación y reconstrucción de las zonas afectadas por la ola invernal.

Con base en las consideraciones anteriores, los ponentes acogemos el proyecto de ley de modificación al PGN, presentado por el Gobierno Nacional al Congreso de la República y las propuestas de modificación acordadas con el ministro. Estamos convencidos que la propuesta que ahora sometemos a aprobación de las honorables Comisiones Económicas es un paso en la dirección correcta para crear las condiciones necesarias que permitan que nuestros compatriotas y sus familias puedan rehacer sus vidas y reanudar sus actividades.

PROPOSICIÓN

Por lo anteriormente expuesto, y por cumplir el proyecto de ley con los requisitos constitucionales y las normas orgánicas del presupuesto, los ponentes nos permitimos proponer:

Desde primer debate al **Proyecto de ley número 247 de 2011 Cámara, 259 de 2011 Senado**, por la cual se efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011, incluyendo las modificaciones propuestas.

COMISIÓN CUARTA CÁMARA

Juan Felipe Lemos Uribe
Coordinador

Oscar Humberto Henao Martínez
Ponente

COMISIÓN CUARTA SENADO

Efraín Cepeda Sarabia
Coordinador

Fuad Rapag Matar
Ponente

Rodrigo Villalba Mosquera
Ponente

COMISIÓN TERCERA CÁMARA

Eduardo Pérez Santos
Ponente

Gerardo Tamayo Tamayo
Ponente

Proyecto de ley número 247/2011 (Cámara) y 259/2011 (Senado): "Por la cual se efectúan unas modificaciones al Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal de 2011"

Jorge Hernández Bolaño
Ponente

Miguel de Jesús Arenas Prada
Ponente

José Arango Torres
Ponente

Heriberto Arrechea Banguera
Ponente

COMISIÓN TERCERA SENADO

[Signatures]
 Germán Villegas Villegas
 Ponente

[Signatures]
 Justo Mario Laserna Jaramillo
 Ponente

[Signatures]
 Antonio Guerra de la Espriella
 Ponente

[Signatures]
 Bernardo Miguel Elias Vidal
 Ponente

[Signatures]
 Manuel Julián Mazaruelo Cortés
 Ponente

[Signatures]
 Cecilia Meléndez Lizcano Arango
 Ponente

**PLIEGO DE MODIFICACIONES
 AL PROYECTO DE LEY NÚMERO 247
 DE 2011 CÁMARA, 259 DE 2011 SENADO**

*por la cual se efectúan unas modificaciones
 al Presupuesto General de la Nación
 para la vigencia fiscal de 2011.*

Previo aval del Ministro de Hacienda y Crédito Público, adelantense los siguientes contracréditos y créditos por valor de \$540.900.000.000:

CONTRACRÉDITOS - PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN					
CTA PROG	SUBC SUBP	CONCEPTO	APORTE NACIONAL	RECURSOS PROPIOS	TOTAL
SECCIÓN: 1301					
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO					
A		PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO	1,100,000,000		1,100,000,000
TOTAL CONTRACRÉDITOS SECCIÓN			1,100,000,000		1,100,000,000
SECCIÓN: 1401					
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA NACIONAL					
B		PRESUPUESTO DE SERVICIO DEUDA PÚBLICA	500,000,000,000		500,000,000,000
TOTAL CONTRACRÉDITOS SECCIÓN			500,000,000,000		500,000,000,000
SECCIÓN: 1501					
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL					
A		PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO	15,000,000,000		15,000,000,000
TOTAL CONTRACRÉDITOS SECCIÓN			15,000,000,000		15,000,000,000
SECCIÓN: 3601					
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL					
A		PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO	24,800,000,000		24,800,000,000
TOTAL CONTRACRÉDITOS SECCIÓN			24,800,000,000		24,800,000,000
TOTAL CONTRACRÉDITOS			540,900,000,000		540,900,000,000

CRÉDITOS - PRESUPUESTO GENERAL DE LA NACIÓN					
CTA PROG	SUBC SUBP	CONCEPTO	APORTE NACIONAL	RECURSOS PROPIOS	TOTAL
SECCIÓN: 1301					
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO					
C		PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	1,100,000,000		1,100,000,000
510		ASISTENCIA TÉCNICA, DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS DEL ESTADO PARA APOYO A LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	1,100,000,000		1,100,000,000
	1000	INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO	1,100,000,000		1,100,000,000
TOTAL CRÉDITOS SECCIÓN			1,100,000,000		1,100,000,000
SECCIÓN: 1314					
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP					
A		PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO	24,800,000,000		24,800,000,000
TOTAL CRÉDITOS SECCIÓN			24,800,000,000		24,800,000,000
SECCIÓN: 1501					
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL					
C		PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	15,000,000,000		15,000,000,000
211		ADQUISICIÓN Y/O PRODUCCIÓN DE EQUIPOS, MATERIALES SUMINISTROS Y SERVICIOS PROPIOS DEL SECTOR	15,000,000,000		15,000,000,000
	100	INTERSUBSECTORIAL DEFENSA Y SEGURIDAD	15,000,000,000		15,000,000,000
TOTAL CRÉDITOS SECCIÓN			15,000,000,000		15,000,000,000
SECCIÓN: 3701					
MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA					
C		PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	500,000,000,000		500,000,000,000
630		TRANSFERENCIAS	500,000,000,000		500,000,000,000
	1001	ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	500,000,000,000		500,000,000,000
TOTAL CRÉDITOS SECCIÓN			500,000,000,000		500,000,000,000
TOTAL CRÉDITOS			540,900,000,000		540,900,000,000

CONTENIDO

Gaceta número 352 - Miércoles, 1º de junio de 2011	Págs.
SENADO DE LA REPÚBLICA	
PONENCIAS	
Ponencia para primer debate y Modificaciones propuestas al Proyecto de ley número 089 de 2010 Cámara, 252 de 2011 Senado, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones.	54