

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS	5
5	GENERALIDADES	6
6	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	9
6.1	ENTRADAS	9
6.2	TRÁMITE SANCIONATORIO	10
6.3	REQUERIR	10
6.4	ARCHIVAR	11
6.5	SANCIONAR	12
6.6	PROFERIR DECISIONES ADICIONALES	13
7	CONTROL A LOS RIESGOS	13
7.1	Riesgo de incumplimientos de compromisos (operativos, técnicos, presupuestales, otros) - al no cumplir con la verificación de las sentencias a favor del consumidor - al no cumplir con la verificación de las sentencias a favor del consumidor	13
7.1.1	Controles	14
7.2	Riesgo inexactitud - en la elaboración del auto que impone multa o el auto que archiva el proceso en la etapa de verificación - en la elaboración del auto que impone multa o el auto que archiva el proceso en la etapa de verificación	14
7.2.1	Controles	14
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	15
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	15
9.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	15

Elaborado por: Nombre: Obdulia Eliana Ñañez Gasca. Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo para la Verificación de Cumplimiento	Revisado y Aprobado por: Nombre: Álvaro Yañez Rueda Cargo: Superintendente Delegada para Asuntos Jurisdiccionales (E)	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-09-21
--	---	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

1 OBJETIVO

Establecer las directrices generales para realizar la verificación del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias proferidas con ocasión de una demanda de protección al consumidor tramitada en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio o de los acuerdos celebrados mediante conciliaciones y transacciones que se realicen en legal forma en materia de protección al consumidor, para proteger los derechos reconocidos a los consumidores mediante sentencia o a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en adelante C.G. del P., y demás normas vigentes aplicables a los casos que conoce este grupo adscrito a la Delegatura.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y/o contratistas que participen directa o indirectamente en el trámite de los procesos que cursa la etapa para la verificación del cumplimiento de las sentencias proferidas por el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, como de las transacciones y conciliaciones que suscriban las partes en legal forma, con base en las facultades jurisdiccionales que le fueron atribuidas a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 GLOSARIO

TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: Es un trámite jurisdiccional de naturaleza civil que consiste en comprobar por este Grupo de Trabajo el cumplimiento de las demandadas o convocadas frente a la orden emitida mediante una sentencia o un acuerdo de transacción y/o conciliación a favor del consumidor.

CONTRATO DE TRANSACCIÓN: Es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente o precaven un litigio eventual.

CONCILIACIÓN: La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos por medio del cual dos o más personas gestionan la solución directa de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador.

SENTENCIA: Providencia mediante la cual se resuelven las pretensiones de la demanda, y las excepciones de mérito de la contestación de la demanda.

AUTO: Pronunciamiento que se hace para resolver las diferentes situaciones que se presentan en el curso del proceso.

MEMORIAL: Todo documento físico o virtual presentado por alguna de las partes dentro del proceso judicial que cursa la etapa de verificación para el cumplimiento.

CONVOCANTE: Aquella persona que convoca al proveedor y/o productor para el reconocimiento de un derecho a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

CONVOCADO: Aquella persona contra quien se convoca para reclamar alguna cosa o prestación determinada.

AUTO DE REQUERIMIENTO A DEMANDANTE: providencia que se profiere para el efectivo cumplimiento de una obligación condicional impuesta a su cargo, o para solicitar información del cumplimiento respecto de lo ordenado en sentencia, o de lo acordado mediante conciliación y/o transacción, y con ello garantizar su derecho al debido proceso, defensa y contradicción.

AUTO QUE CORRE TRASLADO Y REQUIERE AL DEMANDANTE: providencia que se profiere con el propósito de dar a conocer a la parte demandante la información o documentación allegada por el otro extremo de la litis, cuando los mismos no sean suficientemente claros, requiriéndose a su vez para que se pronuncie respecto del contenido de esos documentos.

AUTO DE REQUERIMIENTO AL DEMANDADO: Proveído mediante el cual se requiere al demandado con ocasión a una noticia de incumplimiento que presenta la parte afectada, con el cual se da apertura al trámite de verificación del cumplimiento de las sentencias, conciliaciones o transacciones celebradas en legal forma. A través del mismo se busca que la parte obligada a cumplir con una orden dada en la sentencia o un compromiso acordado a través de un acuerdo de conciliación o de transacción, rinda las explicaciones correspondientes al retardo en el cumplimiento de los mismos, garantizando con ello, sus derechos al debido proceso, contradicción y defensa.

AUTO DE REQUERIMIENTO AL PROMOTOR O LIQUIDADOR: Providencia con el cual se requiere al promotor o liquidador de la parte demandada, para que informe acerca del estado y reconocimiento de la obligación ordenada o acordada, dentro del proceso de reorganización, liquidación judicial o voluntaria.

AUTO DE ARCHIVO: decisión por medio de la cual se pone fin al trámite de verificación del cumplimiento por cualquiera de los siguientes eventos: i) cuando el

extremo demandado ha aportado los documentos suficientes para acreditar que acató la orden otorgado en la sentencia proferida o el compromiso adquirido mediante conciliación o transacción, ii) por imposibilidad de cumplimiento de las partes, iii) por imposibilidad de notificación del requerimiento a la parte demandada, iv) cuando no hay orden o acuerdo para verificar su cumplimiento, v) cuando en el certificado de existencia y representación de una persona jurídica, informe la cancelación de su matrícula mercantil, vi) cuando la parte requerida no informó si se dio cumplimiento o no a lo ordenado en la sentencia, conciliación o contrato de transacción, según lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 317 del C.G.P vii) declarar el desistimiento tácito del trámite de verificación de cumplimiento de lo ordenado en la sentencia o el compromiso adquirido mediante conciliación o transacción, según lo dispuesto en el numeral 2. Literal b) del Artículo 317 del C.G.P, viii) Cuando la obligación se encuentre reconocida dentro del proceso de liquidación judicial, reorganización, o liquidación voluntaria, y ix) Cuando la orden u acuerdo se reconoció dentro del proceso de reorganización, liquidación judicial o voluntaria.

AUTO QUE IMPONE MULTA: decisión por medio de la cual se pone fin al trámite de Verificación del Cumplimiento, con la cual se declara el incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o del acuerdo de conciliación o transacción celebrado por las partes, de conformidad con las previsiones del artículo 29 Decreto 3466 de 1982 o del literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, según sea el caso.

AUTO QUE RESUELVE RECURSO: Proveído mediante el cual se resuelve un recurso de reposición formulado por la parte afectada contra un auto emitido dentro de la etapa para la Verificación del Cumplimiento.

AUTO QUE RESUELVE UN RECURSO DE APELACIÓN: providencia a través de la cual se concede el recurso de apelación formulado por cualquiera de los extremos procesales en contra de alguno de los autos proferidos en el curso del trámite de verificación del cumplimiento.

AUTO QUE DECRETA EL CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: decisión por medio de la cual se ordena el cierre del establecimiento de comercio en virtud del reiterado incumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

AUTO QUE ORDENA OFICIAR A ENTIDADES: providencia mediante la cual se ordena al Grupo de Trabajo de Secretaría oficiar a ciertas entidades públicas con el fin de obtener datos que permitan el logro de la notificación a las partes o el estado de las mismas, en caso de que no hubiera sido posible con la información que obra dentro del expediente.

AUTO QUE ORDENA OFICIAR AL DEMANDANTE: providencia por medio de la cual se requiere al demandante para que aporte- si los tiene- los datos de ubicación del extremo pasivo con el fin de surtir la notificación correspondiente.

AUTO QUE RESUELVE UNA NULIDAD: providencia a través de la cual se decide sobre una posible situación de irregularidad presentada en el proceso que impida el correcto desarrollo del mismo, vulnerando el derecho al debido proceso de las partes.

AUTO QUE RESUELVE UNA SOLICITUD: providencia por medio de la cual se atienden otras solicitudes formuladas por alguno de los extremos procesales con relación al trámite de verificación de cumplimiento, como memoriales de solicitud de información, impulso procesal, etc.

AUTO QUE ORDENA LA ENTREGA DE UN TÍTULO DE DEPÓSITO JUDICIAL: Proveído mediante el cual se ordena a Dirección Financiera la entrega de un título de depósito judicial constituido a las cuentas de la Superintendencia de Industria y Comercio a favor de alguna de las partes del proceso que cursa el trámite para la verificación del cumplimiento.

AUTO QUE ORDENA NOTIFICAR UNA PROVIDENCIA: Decisión por medio de la cual se ordena al Grupo de Trabajo de Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales la notificación de un auto proferido en el trámite de verificación a nueva dirección informada dentro del expediente.

AUTO QUE REMITE EL EXPEDIENTE: Decisión por la cual se ordena al Grupo de Trabajo de Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales la remisión del proceso jurisdiccional al juez del concurso según lo dispuesto en el régimen de insolvencia.

AUTO DE RECHAZO: Decisión que adoptan los jueces cuando dentro de un contrato de transacción no existe relación de consumo entre las partes.

AUTO QUE PROPONE UN CONFLICTO DE COMPETENCIA NEGATIVO Y SE REMITE AL SUPERIOR JERÁRQUICO: Decisión por medio de la cual el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento declara la falta de competencia y se solicita que el conflicto sea decidido por el funcionario judicial superior funcional común a ambos.

4 REFERENCIAS

En este espacio se relacionan, las normas que rigen las actividades de verificación:

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley	84 de 1873	Por medio de la cual se expide el Código Civil - Contrato de transacción en materia de consumidor.	Art 2469 y ss	Este conjunto de normas regula el tema del contrato de transacción en materia de consumo
Decreto	3466 del 2 de diciembre de 1982	Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.	29	En lo que corresponde a la imposición de sanciones, en los procesos cuya sentencia fue expedida con anterioridad al 12 de octubre de 2011.
Ley	640 de 2001 y Ley 446 de 1998	La conciliación en materia de protección al consumidor	Art 34 L. 640 de 2001 / Art 64 L. 446 de 1998	Este conjunto de normas regula el tema de la conciliación extrajudicial en derecho en materia de consumo.
Ley	1480 Del 12 de octubre de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones	58 Núm. 11	El cual regula el trámite de Verificación para el cumplimiento de la orden emitida en sentencia o acuerdos celebrados en legal forma con posterioridad al 12 de octubre de 2011.
Ley	1564 del 12 de julio de 2012	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones	110, 132, 244, 317, 318	En lo que corresponde al trámite de recursos, nulidades, documentos etc.
Ley	2213 de 2022	Por medio del cual se establece la vigencia permanente del Decreto Legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se adoptan otras disposiciones.	Artículos 1 a 12.	Imparte reglas frente al uso de las TIC en las actuaciones judiciales

5 GENERALIDADES

De conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 116 de la Constitución Política que a su vez se halla desarrollada por la Ley 446 de 1998 y el inciso segundo del artículo 3° de la Ley 1285 de 2009, y las consideraciones de la H. Corte Constitucional en Sentencia C-649 de junio 20 de 2001, la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce excepcionalmente y, como juez a prevención, funciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor y competencia desleal, es decir, aquellas que estaban reservadas a la rama del poder

judicial y que eran ejercidas de manera privativa por los jueces. Estas funciones, adicionalmente, fueron incluidas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y ratificadas por el artículo 24 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), en el cual, además, se incluyó la competencia de la Entidad para conocer de la violación a los derechos de los consumidores establecida en el estatuto del consumidor y las acciones de infracción a los derechos de propiedad industrial.

Así pues, ante las facultades jurisdiccionales conferidas a esta Superintendencia a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, en el que actúa revestida de la calidad de juez y sigue los lineamientos propios de un juicio bajo las reglas del procedimiento civil aplicable a cada una de las acciones en mención.

Ahora, en atención a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, los jueces de la rama judicial y en especial la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-364 de 2020, han reconocido las facultades jurisdiccionales que tiene el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento el cual consiste en hacer el seguimiento efectivo del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias, conciliaciones y transacciones que se realicen en materia de protección al consumidor, cuya función se centra, de manera específica, en velar por la efectividad de los derechos del consumidor, reconocidos en una sentencia o a través de un mecanismo alternativo de solución de controversias.

Así mismo, la mencionada sentencia de la Corte Constitucional ha considerado que el trámite que adelanta el Grupo de Trabajo para la Verificación del cumplimiento es facultativo, al señalar que: *“(...) la facultad de imponer la multa no es obligatoria sino potestativa, de ahí que la SIC cuente con el margen legal para decidir si impone o no la multa. En efecto, en dicha norma el legislador no usó el verbo imperativo “impondrá” sino la palabra “podrá” (...) De modo que, en lugar de imponer la sanción (...) la SIC pudo haber motivado dicho auto con base a los principios de proporcionalidad y razonabilidad para usar su facultad potestativa de no imponer la multa, conforme lo prescribe el numeral 11 del artículo 58 del Estatuto Consumidor (...)”*.

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.

Gestión Documental: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, las diligencias y demás medios de prueba,

las providencias emitidas y demás documentos allegados por las partes y terceros, harán parte del expediente.

Manejo de Expedientes: Los expedientes que cursen el trámite en el Grupo para la Verificación del Cumplimiento son los mismos del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, deben reposar en el Grupo de Trabajo de Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, salvo cuando sean requeridos para adelantar actuaciones propias del procedimiento, caso en el cual, previamente referido grupo el deberá anexar los memoriales que se radiquen, controlar los términos correspondientes y hacer la entrada al Despacho, de conformidad con lo previsto en el Código General del Proceso., para lo cual se tendrá en cuenta el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

Los expedientes de los acuerdos de transacción llevados a cabo a través de los servicios de facilitación que adelanta la Entidad a través de los proyectos Casas del Consumidor y Rutas del Consumidor, deberán reposar en el área que para ello hubiere destinado la Red Nacional de Protección al Consumidor de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

De igual manera, los expedientes de los acuerdos de transacción llevados a cabo a través de la herramienta virtual SIC Facilita, deberán reposar en el área que para ello hubiere destinado el Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

En ambos casos, el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento solo conservará en su expediente una copia del acuerdo incumplido, copia de la noticia de incumplimiento – si la hubiera-, las providencias que de ahí en adelante profiera el Despacho y los documentos de acreditación que aporten las partes.

Asignación de funcionarios: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los servidores públicos deberá ser asignada según el procedimiento establecido en el numeral 5.6.7. del procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico, con el fin de verificar si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente jurisdiccional o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se corrige y se remite nuevamente a la dirección correcta. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.

Reconstrucción de expedientes: Constatada la pérdida total o parcial de un expediente, se procederá en concordancia con el artículo 126 del Código General

del Proceso tal como señala el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.

Términos: Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio.

Notificación: Es el acto de hacer saber una providencia proferida por el servidor público competente, con las formalidades previstas en el Código General del Proceso en sus artículos 289 a 295, como en el numeral 7 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011. Salvo los casos expresamente exceptuados, ninguna providencia producirá efectos antes de haberse notificado. La regla general, es que las providencias que no requieran notificación personal, se surtan por anotación en estado, el cual se fija virtualmente dentro de la página externa de la Superintendencia de Industria y Comercio al día siguiente de la fecha del auto, observando los requisitos del artículo 295 del Código General del Proceso. El proceso a seguir en cada uno de los casos se detalla en el procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

Secretaría: Compuesta por el Grupo de Trabajo de Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales encargada de la correspondencia, numeración de autos, respuesta a memoriales de los usuarios, y otra que se denomina Secretaria Ad-hoc, encargada de controlar términos, entradas y salidas de procesos y custodia de los mismos, según lo establecido en el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01 y en el procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 ENTRADAS

- Sentencia proferida por el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales con ocasión del trámite de una Acción de Protección al Consumidor;
- El Acuerdo de Conciliación suscrito por las partes durante el curso de un Proceso de acción de Protección al Consumidor que cursa en la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales o fuera de él, en un Centro de Conciliación debidamente autorizado;
- El Acuerdo de Transacción suscrito por las partes en legal forma, durante el curso del proceso y fuera de él o a través de los elementos de facilitación que promueve la Entidad a nivel nacional como lo son Casas del Consumidor, Rutas del Consumidor o mediante la herramienta virtual denominada SIC Facilita.

6.2 TRÁMITE SANCIONATORIO

Previo a la imposición de la multa consagrada en el artículo 29 del Decreto 3466 de 1982 o de las sanciones previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 -según la época de ocurrencia de los hechos- el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento dará inicio al trámite de verificación del cumplimiento, de la siguiente manera:

Formato

6.3 REQUERIR

Noticia de Incumplimiento: corresponde a memorial allegado por la parte afectada, en el que pone de presente al Despacho el incumplimiento de su contraparte a lo ordenado en la sentencia o a los compromisos contenidos en el acuerdo de conciliación o de transacción suscritos en legal forma entre las partes.

Recibido el memorial de la noticia de incumplimiento a través del Grupo de Trabajo de Secretaría, se ingresa el expediente al Despacho para que sea proferido el **auto de requerimiento**, en el cual se instará al demandando o convocado para que dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del auto en cuestión se pronuncie respecto de la observancia de la orden dada o compromiso acordado o manifieste las razones que justifique su incumplimiento, allegando las pruebas y soportes del caso. (Formato AJ01-F02)

Dicha noticia de incumplimiento podrá ser radicada por la parte afectada directamente en la oficina de radicación principal de la Entidad o en cualquiera de los puntos de atención habilitados a nivel nacional o través de la dirección de correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Si el acuerdo de transacción fue suscrito en las instalaciones de cualquiera de las Casas del Consumidor o en las Rutas del Consumidor a nivel nacional, la parte afectada del incumplimiento podrá radicar un memorial a los correos electrónicos rednacionalconsumidor@sic.gov.co y/o contactenos@sic.gov.co o acercarse al lugar donde suscribió el acuerdo para diligenciar el Formato de incumplimiento establecido para ello, el cual deberá ser radicado por el encargado de ese lugar a la SIC o radicarlo directamente en los puntos de atención de la entidad, debidamente autorizados.

Una vez recibido el pronunciamiento del extremo procesal requerido o, en su defecto, el silencio del mismo, el Despacho evaluará los hechos y con base en el material probatorio obrante en el expediente, procederá de la siguiente manera:

a) Si la parte requerida dio respuesta y allegó copia de los documentos con los cuales pretende acreditar el cumplimiento de la orden proferida en la sentencia o de los compromisos estipulados en el acuerdo de conciliación o transacción suscrito entre las partes, se procederá al Archivo del proceso. (Formato AJ01-F02)

b) De igual manera, procederá el Despacho a **requerir nuevamente** para que el demandado o convocado allegue pruebas idóneas, en caso de que los documentos aportados por la parte incumplida acreditan parcialmente el cumplimiento de la referida orden o compromiso. (Formato AJ01-F02)

c) Recibido el pronunciamiento del extremo requerido, el Despacho analizará nuevamente los hechos y con base en el material probatorio obrante en el expediente, procederá de la misma manera que en el literal a) en caso de existir cumplimiento o en caso de no acreditarse el acatamiento a lo ordenado o acordado se impondrá a título de sanción una multa por el incumplimiento según lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

6.4 ARCHIVAR

Por regla general, si al vencimiento del término otorgado a las partes en la sentencia, acuerdo de conciliación o acuerdo de transacción, el Despacho encuentra que se acreditó dentro del expediente el cumplimiento realizado en tiempo de las obligaciones ordenadas en la sentencia proferida o emanadas del acuerdo de conciliación o de transacción suscrito entre las partes, se procederá al archivo del expediente. (Formato AJ01-F02)

De igual manera se procederá, cuando el Despacho encuentre que la parte demandante dentro de los treinta (30) días hábiles al fallo de sentencia o conciliación (orden dada por el Grupo de Defensa al Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales) , no informó si se dio cumplimiento de lo ordenado en la sentencia, , o cuando el Despacho encuentre que la parte convocante requerida del contrato de transacción dentro de los treinta (30) días hábiles a la notificación del auto en cuestión no informó si se dio o no cumplimiento del acuerdo, por lo que se procederá al archivo del proceso, según lo previsto en el artículo 317 del C.G.P. (Formato AJ01-F02)

Así mismo, el Despacho procederá al archivo de la actuación por imposibilidad de cumplimiento de la parte obligada, cuando se está frente a una obligación condicional en una sentencia o acuerdos pactados en audiencia de conciliación y/o transacción, o ante el acontecimiento de algún hecho en el que no sea posible dar cumplimiento a lo ordenado en la sentencia o lo acordado mediante conciliación y/o contrato de transacción.

También, cuando se está frente a la imposibilidad de notificación del requerimiento efectuado a la parte demandada para su cumplimiento; cuando no exista orden o acuerdo para verificar su cumplimiento, cuando en el certificado de existencia y representación de una persona jurídica, informe la cancelación de su matrícula mercantil o cuando la orden proferida mediante sentencia o el acuerdo celebrado mediante conciliación y/o transacción está reconocido dentro del proceso de insolvencia de la persona jurídica o natural. (Formato AJ01-F02).

Finalmente, cuando el proceso permanezca inactivo en el Grupo de Trabajo de Secretaría por más de dos (2) años, donde la última actuación corresponda a una del Despacho, en este caso se procederá al archivo por desistimiento tácito, de conformidad a lo indicado en el numeral 2. Literal b) del Artículo 317 del C.G.P. (Formato AJ01-F02).

6.5 SANCIONAR

Por el contrario, si la parte requerida (demandado o convocado) no atiende el requerimiento del Despacho o persiste su renuencia en dar cumplimiento a lo ordenado en la sentencia o a lo acordado a través de un mecanismo alternativo de solución de controversias, como la conciliación o la transacción, se procederá a:

a) Imponer la multa consagrada en el artículo 29 del Decreto 3466 de 1982, si se trata del incumplimiento de una sentencia fallada con anterioridad al 12 de octubre de 2011. (Formato AJ01-F02)

b) Imponer las sanciones previstas en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, si se trata del incumplimiento de una sentencia proferida o de un acuerdo de conciliación o de transacción suscrito en vigencia de la Ley 1480 de 2011, las cuales pueden ser:

Multa: Es una sanción a favor de la SIC, que corresponde a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento de las obligaciones ordenadas en la sentencia o acuerdos pactados mediante un acuerdo de conciliación y/o transacción suscrita entre las partes.

No obstante, lo anterior, teniendo en cuenta que la sanción impuesta no exonera a la parte multada de cumplir con las referidas obligaciones, ante noticia de incumplimiento por la parte interesada, el Despacho procederá a resolver la solicitud, informando acerca de la ejecución de la respectiva providencia en la Jurisdicción Ordinaria.

Frente al cumplimiento en tiempo de la obligación por la parte requerida (demandado o convocado), soportado con el recurso de reposición presentado

dentro de la ejecutoria del proveído mediante el cual se impuso la multa, el Despacho procederá al análisis de los hechos y de las pruebas allegadas, que de ser oportuno se realizará la revocatoria del auto objeto de impugnación. (Formato AJ01-F02)

Formato

Cierre temporal del Establecimiento de Comercio: Es una sanción que impone la SIC a la parte demandada de persistir el incumplimiento, y hasta que sea acreditado dentro del expediente el cumplimiento de la orden o lo acordado en audiencia de conciliación y/o transacción.

NOTA 1: Con todo, cuando la necesidad del trámite lo requiera, el Despacho podrá proferir un nuevo auto de requerimiento o dar un término diferente para la acreditación de las obligaciones impuestas o acordadas, según sea el caso.

NOTA 2: El cobro de las multas impuestas por el Grupo de Trabajo para la verificación del Cumplimiento se adelanta de acuerdo con lo establecido en el proceso de Cobro Coactivo GJ-01.

6.6 PROFERIR DECISIONES ADICIONALES

Debe señalarse que el procedimiento no se limita únicamente al desarrollo de las funciones descritas en el glosario introductorio, como quiera que en desarrollo del trámite se podrán proferir decisiones adicionales ya sea de oficio o por solicitud de parte.

El servidor público en ejercicio de funciones jurisdiccionales cuando lo considere necesario, podrá requerir pruebas conducentes antes de dictar la decisión de fondo, respecto del cumplimiento de la orden o acuerdo, de conformidad con lo señalado en el numeral 4° del artículo 42 del Código General del Proceso.

NOTA 3: Contra los autos proferidos en el trámite para la verificación del cumplimiento procede el recurso de reposición, salvo las excepciones contempladas en la ley.

7 CONTROL A LOS RIESGOS

7.1 Riesgo de incumplimientos de compromisos (operativos, técnicos, presupuestales, otros) - al no cumplir con la verificación de las sentencias a favor del consumidor - al no cumplir con la verificación de las sentencias a favor del consumidor

7.1.1 Controles

7.1.1.1 El coordinador del Grupo para la Verificación del Cumplimiento o el servidor público o contratista designado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales mensualmente realiza seguimiento a la gestión de verificaciones a través del reporte arrojado por sistema de trámites de la numeración de los procesos asignados. En caso de identificar procesos que no han sido verificados, realiza la alerta correspondiente al servidor público y/o contratista que tenga a cargo el proceso. La evidencia de ejecución del control es el reporte del sistema de trámites y en caso de requerirse correos electrónicos. De acuerdo con lo indicado en el procedimiento AJ01-P01 protección al consumidor y al instructivo AJ01-I01 trámite para la verificación del cumplimiento.

7.1.1.2 El coordinador del Grupo para la Verificación del Cumplimiento o el servidor público o contratista designado de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales mensualmente realiza seguimiento a la gestión de verificaciones a través del formato control y seguimiento a procesos en verificación del Grupo para la Verificación del Cumplimiento en el formato AJ01-F16. En caso de identificar procesos que no han sido verificados, realiza la alerta correspondiente al servidor público y/o contratista que tenga a cargo el proceso. La evidencia de ejecución del control es el formato AJ01-F16 diligenciado y en caso de requerirse correos electrónicos. De acuerdo con lo indicado en el procedimiento AJ01-P01 protección al consumidor y al instructivo AJ01-I01 trámite para la verificación del cumplimiento.

7.2 Riesgo inexactitud - en la elaboración del auto que impone multa o el auto que archiva el proceso en la etapa de verificación - en la elaboración del auto que impone multa o el auto que archiva el proceso en la etapa de verificación

7.2.1 Controles

7.2.1.1 El servidor público designado del grupo para la verificación del cumplimiento revisara el proyecto de auto de multa elaborado por el contratista, el cual debe contener los días de retardo que deben ser contabilizados teniendo en cuenta las distintas providencias proferidas por el grupo de verificación dentro del expediente correspondiente, de conformidad con el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011 y la sentencia T - 364 de 2020, en caso de que se identifiquen observaciones, por medio de correo electrónico se devuelve el auto al contratista que lo proyecto para su corrección correspondiente. Las evidencias del control de la ejecución son los autos revisados por el funcionario y en caso de requerirse correos electrónicos.

7.2.1.2 El servidor público o contratista designado del Grupo de Trabajo de Secretaría adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, cada vez que recibe un auto de multa o archivo numerado, verifica que la información contenida

en el auto corresponda con el trámite de verificación y procederá a revisar el cálculo adecuado de la multa, en caso de identificar inexactitud en el auto devuelve el proceso al grupo para la verificación del cumplimiento para su respectiva corrección, la evidencia de ejecución del control son los correos electrónicos enviados por el grupo de secretaría con las observaciones pertinentes.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Formato AJ01-F02 Auto- acción de protección al consumidor
Procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.
Procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.
Procedimiento de notificaciones GJ06-P01.

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se realizan modificaciones al Instructivo, para que se ajuste al trámite para la verificación del cumplimiento.
2. Se establecen los puntos de control establecidos en el mapa de Riesgos.

Fin documento