

CONTENIDO

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | OBJETIVO | 3 |
| 2 | DESTINATARIOS | 3 |
| 3 | GLOSARIO | 3 |
| 4 | REFERENCIAS | 8 |
| 5 | GENERALIDADES | 9 |
| 6 | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | 11 |
| 6.1 | REVISAR ENTRADAS | 11 |
| 6.2 | REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS EN LAS QUE SE OTORGÓ A LAS PARTES UN TÉRMINO DE CINCO (5) DÍAS PARA INFORMAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA | 13 |
| 6.3 | REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS PROFERIDAS EN EL MARCO DE UNA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR O AUTO QUE APRUEBA UNA TRANSACCIÓN O CONCILIACIÓN EN EL MARCO DE UNA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS CUALES SE OTORGA AL DEMANDANTE UN TÉRMINO DE TREINTA (30) DÍAS SIGUIENTES AL VENCIMIENTO DEL PLAZO OTORGADO EN LA SENTENCIA, CONCILIACIÓN Y TRANSACCIÓN Y EL EXTREMO DEMANDANTE NO INFORMÓ EL INCUMPLIMIENTO. PERSONA NATURAL DEMANDADA FALLECIDA, SOCIEDAD LIQUIDADA Y MODIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES O ACUERDOS POR MUTUO ACUERDO DE LAS PARTES | 14 |
| 6.4 | REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO EN AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES UNA DE LAS PARTES INFORMA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES IMPARTIDAS EN SENTENCIA, CONCILIACIÓN O TRANSACCIÓN | 14 |
| 6.5 | REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO O TRÁMITE INCIDENTAL | 15 |

| | | |
|---|---|--|
| Elaborado por: | Revisado y Aprobado por: | Aprobación Metodológica por: |
| Nombre: Lizz Dahiam Pacheco Ramírez | Nombre: Alexander Sánchez Pérez | Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz |
| Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo para la Verificación de Cumplimiento | Cargo: Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales | Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad |
| | | Fecha: 2024-05-27 |

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.

| | | |
|------|--|----|
| 6.6 | PROFERIR DECISIONES ADICIONALES..... | 18 |
| 7 | REALIZAR COMUNICACIÓN 530 Y CONTROL DE LEGALIDAD RESPECTO DE CONCILIACIONES Y TRANSACCIONES EN LOS QUE SE HAN PROFERIDO DECISIONES JUDICIALES..... | 18 |
| 8 | UNIFICACIÓN DE CRITERIOS | 19 |
| 9 | PUNTO DE CONTROL..... | 19 |
| 10 | REPARTO | 21 |
| 11 | DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 22 |
| 11.1 | DOCUMENTOS EXTERNOS..... | 22 |
| 12 | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN | 22 |

COPIA NO CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer las directrices generales para adelantar el trámite para la verificación del cumplimiento de: i) las órdenes impartidas en las sentencias proferidas con ocasión de una demanda de protección al consumidor tramitada ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, y ii) los acuerdos celebrados mediante conciliaciones y transacciones que se realicen en legal forma y que pongan fin a la acción de protección al consumidor. Lo anterior, 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 para la verificación del cumplimiento.

3 GLOSARIO

- **Asignación de funcionarios:** actividad mediante la cual se asigna a un servidor público y/o contratista un expediente jurisdiccional o un memorial para su respectivo trámite. Para esta finalidad toda documentación que sea entregada se realiza según el procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.
- **Auto:** providencia judicial que se profiere por parte de la delegatura para impulsar la actuación o resolver las diferentes situaciones que se presentan en el curso del trámite para la verificación del cumplimiento.
- **Auto por medio del cual se decreta pruebas:** Providencia por medio la cual se decreta y ordena la práctica de pruebas que resulten conducentes, pertinentes y útiles para el trámite para la verificación del cumplimiento.
- **Auto de rechazo de incidente:** providencia que pone fin al el trámite incidental de verificación de cumplimiento en el procedimiento verbal sin trámite alguno, i) cuando resulte improcedente o se trate de un asunto que ya se encuentre en curso o que ya haya sido decidido, y ii) cuando dentro del contrato de transacción allegado se observe que no existe relación de consumo entre las partes.
- **Auto por el cual se decide un trámite para la verificación del cumplimiento e impone multa:** providencia por medio de la cual se pone fin al trámite para la verificación del cumplimiento en aquella acción de protección al consumidor que

surtió el procedimiento verbal sumario. A través de este pronunciamiento 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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, según sea el caso.

- **Auto por el cual se decide un trámite incidental para la verificación del cumplimiento e impone multa:** providencia por medio de la cual se pone fin al trámite incidental para la verificación de cumplimiento en aquella acción de protección al consumidor que surtió el procedimiento verbal. A través de este pronunciamiento 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 literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, según sea el caso.
- **Auto por el cual se decide un incidente y archiva:** providencia por medio de la cual se da por finalizado el trámite incidental para la verificación de cumplimiento en aquella acción de protección al consumidor que surtió el procedimiento verbal. Se profiere cuando el extremo demandado acredita el cumplimiento de la orden impartida en la sentencia proferida o el compromiso adquirido mediante conciliación o transacción.
- **Auto por el cual inicia el trámite de verificación del cumplimiento o inicia trámite incidental y abre a pruebas:** providencia que se profiere con el propósito de dar inicio al trámite para la verificación del cumplimiento en aquella acción de protección al consumidor que surtió el procedimiento verbal sumario. Mediante este pronunciamiento se da a conocer al extremo demandado la noticia de incumplimiento formulada por el consumidor. En esta oportunidad el demandado tiene la posibilidad de pronunciarse sobre la noticia de incumplimiento, oponerse, allanarse, solicitar y allegar las pruebas que pretenda hacer valer en el curso del trámite.
- **Auto inicia trámite de verificación del cumplimiento o inicia trámite incidental y abre a pruebas:** providencia que se profiere con el propósito de dar inicio al trámite incidental para la verificación de cumplimiento en aquella acción de protección al consumidor que surtió el procedimiento verbal. Mediante este pronunciamiento se da a conocer al extremo demandado la noticia de incumplimiento formulada por el consumidor. En esta oportunidad el demandado tiene la posibilidad de pronunciarse sobre la noticia de incumplimiento, oponerse, allanarse, solicitar y allegar las pruebas que pretenda hacer valer en el curso del trámite.

- **Auto por el cual se archiva una actuación:** providencia que se profiere en aquellos eventos en los que no se dio inicio al trámite para la verificación del cumplimiento y/o inicio del trámite incidental, pero que resulta pertinente cuando se evidencian las siguientes situaciones: i) cuando una vez finalizó la acción de protección al consumidor, mediante sentencia en favor del consumidor, conciliación o transacción y se otorga un término de treinta (30) días siguientes al vencimiento del plazo otorgado en la sentencia, conciliación y transacción y el extremo demandante no informó el incumplimiento; ii) cuando el demandante informa el incumplimiento de la sentencia, conciliación o transacción de manera extemporánea al término otorgado de los treinta (30) días; iii) cuando el extremo demandado ha fallecido; iv) cuando la sociedad se encuentra liquidada; vi) cuando las partes de mutuo acuerdo han decidido modificar el contenido de las órdenes impartidas en la sentencia, o a los compromisos pactados en la conciliación y/o transacción. Estas providencias son a título enunciativo, dado que pueden presentarse otras situaciones que den lugar al archivo de la actuación.
- **Auto por el cual se decreta el cierre del establecimiento de comercio:** providencia 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 por el cual se 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 propone un conflicto negativo de competencia y se remite al superior jerárquico:** providencia por medio del cual el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento declara la falta de competencia y solicita que el conflicto sea decidido por el funcionario judicial superior funcional común a ambos.
- **Auto por el cual se remite el expediente:** providencia 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 del régimen de insolvencia.
- **Auto por el cual resuelve recurso reposición:** providencia que profiere el mismo funcionario que la dictó con el fin de que la revoque, modifique o aclare.

- **Auto por el cual se resuelve un recurso de apelación:** providencia que profiere el superior funcional a través de la cual conoce en segunda instancia las inconformidades formuladas por cualquiera de los extremos procesales en contra del auto que rechaza el incidente y el que lo decide, el que se concederá en el efecto devolutivo.
- **Auto por el cual resuelve una nulidad:** providencia a través de la cual se decide una irregularidad procesal presentada en el proceso que impida el correcto desarrollo de este.
- **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 solicitud de información, impulso procesal, etc.
- **Auto requiere:** providencia que se profiere con el propósito de requerir a la parte solicitante para que aclare e, indique de manera clara los hechos en que se funda su petición y, aporte las pruebas necesarias para sustentar su solicitud.
- **Comunicación 530:** comunicación por medio de la cual se informa al consumidor que el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento no tiene competencia para verificar el cumplimiento de las transacciones y conciliaciones que no hayan sido ocasionadas en el marco de la acción de protección al consumidor o que siendo extrajudiciales no tienen como propósito poner fin a la acción de protección al consumidor.
- **Conciliación:** mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador, quien, además de proponer fórmulas de arreglo, da fe de la decisión de acuerdo, la cual es obligatoria y definitiva para las partes que concilian.
- **Contrato de transacción:** acuerdo entre las partes, mediante concesiones recíprocas ponen fin a una controversia jurídica para finalizar un litigio pendiente o precaver un litigio eventual.
- **Demandado o incidentado:** Aquella persona contra quien se reclama algún derecho cosa o prestación determinada.
- **Demandante:** 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.

- **Control de legalidad:** actividad que tiene como propósito verificar que cada una de las etapas desarrolladas en el proceso se hayan surtido en debida forma. Se debe realizar con cada etapa realizada.
- **Correo devuelto:** devolución de la correspondencia remitida a una de las partes del proceso en virtud de la cual la empresa de correo certificado informa que la correspondencia no fue recibida.
- **Gestión Documental:** conjunto de actividades para el manejo y organización de la documentación producida. 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.

- **Incidente:** cualquier cuestión secundaria, accesorio o adicional en el marco de un proceso y que se sigue para resolver determinados asuntos expresamente señalados en la ley.
- **Manejo de Expedientes:** conjunto de actividades para el manejo de los procesos que adelanta el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento. Los expedientes que cursen el trámite en el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento son los mismos del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, reposan en la Secretaría de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, salvo cuando sean requeridos para adelantar actuaciones propias del procedimiento, caso en el cual, previamente la referida Secretaría 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.
- **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.
- **Noticia de incumplimiento:** información del consumidor dirigida a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales mediante la cual pone en conocimiento que un productor o proveedor incumplió la orden impartida en una

sentencia proferida en el marco de una acción de protección al consumidor, conciliación o transacción válidamente celebrada.

- **Notificación:** Acto por medio del cual se da a conocer una providencia proferida por el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento 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.
- **Radicación:** documentación presentada por las partes en relación con los trámites que adelanta el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento. Los documentos del expediente quedan registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de correspondencia y sistema de trámites GD01-P02.
- **Reconstrucción de expedientes:** trámite en virtud del cual una vez constatada la pérdida total o parcial de un expediente, se decide reconstruir el expediente bajo las formalidades previstas en los artículos 126 y siguientes del Código General del Proceso y tal como señala el procedimiento de archivo y retención documental GD01-P01.
- **Secretaría:** Grupo de trabajo de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales encargado de la correspondencia, numeración de autos, respuesta a memoriales de los usuarios, control de términos, entradas y salidas de procesos y custodia de los mismos, entre otras actividades. El mencionado grupo tiene un coordinador que funge como secretario del despacho judicial.
- **Sentencia:** providencia mediante la cual se resuelven las pretensiones de la demanda, y las excepciones de mérito de la contestación de la demanda.
- **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.

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 |
| 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, 127 a 131, 132, 244, 317 a 321. | 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 |
| Ley | 2220 de 2022 | Por medio de la cual se expide el Estatuto de Conciliación y se dictan otras disposiciones. | Artículos 1 a 5, 64 a 66 | Objeto, ámbito de aplicación, definición y fines de la conciliación, contenido del acta de conciliación. |

5 GENERALIDADES

De conformidad con lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 116 de la Constitución Política que a su vez estuvo desarrollado 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.

En virtud de estas facultades jurisdiccionales la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales 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 bien, en lo concerniente al trámite para la verificación del cumplimiento, el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio la imposición de sanciones a los productores y proveedores que incumplan las órdenes impartidas en la sentencia o de una conciliación o transacción proferida en legal forma.

Este trámite ha sido reconocido por la Rama Judicial a través de la H. Corte Constitucional y H. Corte Suprema de Justicia¹ como una fase de naturaleza jurisdiccional 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.

Adicionalmente, la H. Corte Constitucional y H. Corte Suprema de Justicia han determinado su carácter 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 (...)»².

Asimismo, las providencias proferidas en sede de tutela han sugerido impartir un trámite incidental a esta fase al señalar que: «“(…) como en las normas que regulan el reseñado juicio no contienen un procedimiento por medio del cual se pueda definir lo concerniente a la imposición o no de la multa-sanción, con respeto de las garantías procesales que le asisten a las partes, **en criterio de la Corte la autoridad respectiva deberá hacerlo a través del incidente** regulado en los artículos 127 a 131 del citado Estatuto Adjetivo Civil, en lo pertinente, por ser un

¹ Corte Constitucional T-364 de 2020 y Corte Suprema de Justicia STC-8508 de 2020.

² Corte Constitucional T-364 de 2020.

trámite breve que resuelve cuestiones accesorias al proceso, como lo es en este caso dicha sanción»³.

Finalmente, en sede de tutela también se ha señalado que: «**[L]a facultad jurisdiccional atribuida a la SIC (...), solo comprende el conocimiento a prevención de la acción de protección al consumidor**, la cual se ventila a través del proceso verbal sumario, con observancia de las reglas especiales establecidas en el precepto citado con antelación, siendo una de ellas la potestad -facultativa- de sancionar con multa sucesiva el incumplimiento de las obligaciones pactadas en los referidos acuerdos, por lo que de admitirse lo contrario, se estaría creando vía interpretación una atribución jurisdiccional que no le fue asignada a dicha entidad, como lo es imponer la aludida sanción, previa verificación de la desatención de los compromisos a los que llegaron las partes mediante conciliación o transacción, sin que estuviere en curso un proceso de protección al consumidor, cuando ello no está permitido de conformidad con aquella regla jurisprudencial según la cual la interpretación de las normas que confieren facultades jurisdiccionales debe ser restrictiva, para preservar el carácter excepcional de las mismas». Por lo tanto, aquellas conciliaciones y transacciones que no tengan como propósito finalizar la acción de protección al consumidor no son de competencia de esta autoridad.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 REVISAR ENTRADAS

El servidor público y/o contratista deberá revisar la solicitud, considerar la naturaleza y objeto de las posibles entradas para el trámite de verificación de cumplimiento, las cuales pueden ser:

- Sentencia proferida en el marco de una acción de protección al consumidor o en la cual se otorgó a la parte demandante y demandada un término de cinco (5) días para informar el cumplimiento de la sentencia.
- Sentencia proferida en el marco de una acción de protección al consumidor o auto que aprueba una transacción o conciliación en el marco de una acción de protección al consumidor en las cuales se otorga al demandante un término de treinta (30) días siguientes al vencimiento del plazo otorgado en la sentencia, conciliación y transacción y el extremo demandante no informó el incumplimiento.

³ Corte Suprema de Justicia STC-8508 de 2020.

- Noticia de cumplimiento allegada por una de las partes en la cual se pone en conocimiento el cumplimiento de lo ordenado en sentencia, o en el acuerdo de conciliación o transacción celebrado.
- Noticia de incumplimiento en virtud de la cual el consumidor pone en conocimiento de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales que un productor o proveedor incumplió la orden impartida en una sentencia proferida en el marco de una acción de protección al consumidor, conciliación o transacción válidamente celebrada.
- Noticia de incumplimiento en virtud de la cual el consumidor pone en conocimiento de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales que un productor o proveedor incumplió el acuerdo de transacción celebrado a través de SICFacilita o las Casas del Consumidor de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

6.1.1 Acciones previas respecto del inicio del trámite para la verificación del cumplimiento

El servidor público y/o contratista que le sea asignado el expediente deberá realizar las siguientes acciones:

1. Si se trata de una sentencia, conciliación o transacción deberá verificar que no exista ningún trámite pendiente por realizar en el marco de la acción de protección al consumidor. Por ejemplo: i) liquidación de costas; ii) solicitudes de nulidad; iii) solicitudes de corrección, aclaración, adición de la sentencia, entre otras.
2. Si advierte que existe algún trámite pendiente por realizar en el marco de la acción de protección al consumidor y que debe adelantar el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor deberá devolver el expediente a la Secretaría mediante correo, y deberá indicar las razones por las cuales se devuelve el expediente.
3. Si no existe ningún trámite pendiente en el marco de la acción de protección al consumidor, el servidor público y/o contratista deberá corroborar previamente: i) que el demandado que funge como persona natural se encuentre vivo, para ello, deberá efectuar la consulta de tal estado en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil; ii) que la sociedad demandada no se encuentra liquidada, para ello, deberá verificar el Certificado de Existencia y Representación Legal en el RUES; iii) que la sentencia, conciliación o transacción no haya sido modificado por las partes. Efectuado lo anterior, deberá adoptar el trámite verificación del cumplimiento, según corresponda como se explica en los siguientes numerales.

6.2 REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS EN LAS QUE SE OTORGÓ A LAS PARTES UN TÉRMINO DE CINCO (5) DÍAS PARA INFORMAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA

Dadas las particularidades de los casos que se tramitan en esta fase para la verificación del cumplimiento de sentencias, existen fallos en los cuales se concedió al demandante y al demandado un término de cinco (5) días al vencimiento del plazo impuesto en la sentencia para informar sobre el cumplimiento de la orden. Sin embargo, en la decisión no se advirtió ninguna consecuencia en caso de no informar sobre el cumplimiento de dicha orden consignada en la sentencia.

6.2.1 Tipología de casos

Existen varias tipologías de casos, frente a las cuales el servidor público y/o contratista al que se haya asignado el expediente deberá verificar cuál tipología de caso presenta el expediente. Para ello, se han identificado cuatro (4) tipologías así: **Tipología 1:** aquellos procesos que cumplen las siguientes condiciones: i) sentencia en favor del consumidor; ii) auto de requerimiento al demandante en el que se concede un plazo para informar si se cumplió o no la sentencia, so pena de archivo; iii) el demandante dentro del término concedido en el auto informó que no se cumplió la sentencia; iv) auto con requerimiento al demandado.

Tipología 2: aquellos procesos que cumplen las siguientes condiciones: i) sentencia en favor del consumidor; ii) auto de requerimiento al demandante en el que se concede un plazo para informar si se cumplió o no la sentencia, so pena de archivo; iii) el demandante extemporáneamente al término concedido en el auto informa que no se dio cumplimiento a la sentencia; iv) auto con requerimiento al demandado.

Tipología 3: aquellos procesos que cumplen las siguientes condiciones: i) sentencia en favor del consumidor; ii) el demandante informa que no se cumplió la sentencia; iii) auto con requerimiento al demandado.

Tipología 4: aquellos procesos que cumplen las siguientes condiciones: i) sentencia en favor del consumidor; ii) el demandante informa que no se cumplió la sentencia; iii) no se ha proferido ninguna providencia al interior del trámite para la verificación del cumplimiento.

6.2.2 Decisión por adoptar de acuerdo con las tipologías

De acuerdo con las tipologías descritas en el numeral 6.2.1 el servidor público y/o contratista al que se haya asignado el expediente deberá adoptar las siguientes decisiones:

Para la **tipología 1:** En este evento el servidor público y/o contratista deberá poner fin al trámite mediante un auto de archivo o imposición de la multa, según corresponda.

Para la **tipología 2**: En este evento el servidor público y/o contratista mediante auto deberá adoptar un control de legalidad para dejar sin efecto el auto de requerimiento al demandado y proceder con el archivo. Lo anterior, para cumplir con las consecuencias de archivo advertidas en el requerimiento al demandante.

Para la **tipología 3**: En este evento el servidor público y/o contratista deberá poner fin al trámite mediante el archivo o imposición de la multa, según corresponda.

Para la **tipología 4**: En este evento el servidor público y/o contratista mediante auto deberá iniciar la fase de verificación del cumplimiento (para los procesos verbales sumarios) o el incidente (para los procesos verbales).

6.3 REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS PROFERIDAS EN EL MARCO DE UNA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR O AUTO QUE APRUEBA UNA TRANSACCIÓN O CONCILIACIÓN EN EL MARCO DE UNA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS CUALES SE OTORGA AL DEMANDANTE UN TÉRMINO DE TREINTA (30) DÍAS SIGUIENTES AL VENCIMIENTO DEL PLAZO OTORGADO EN LA SENTENCIA, CONCILIACIÓN Y TRANSACCIÓN Y EL EXTREMO DEMANDANTE NO INFORMÓ EL INCUMPLIMIENTO. PERSONA NATURAL DEMANDADA FALLECIDA, SOCIEDAD LIQUIDADA Y MODIFICACIÓN DE LAS ÓRDENES O ACUERDOS POR MUTUO ACUERDO DE LAS PARTES

El servidor público y/o contratista que advierta que una vez finalizó la acción de protección al consumidor, mediante sentencia en favor del consumidor, conciliación o transacción y se otorgue un término de treinta (30) días siguientes al vencimiento del plazo otorgado en la sentencia, conciliación y transacción sin que el demandante advierta el incumplimiento deberá proferir auto de archivo de la actuación.

Este mismo archivo aplica para los siguientes casos: i) en los cuales el demandado ha fallecido o la sociedad se encuentre liquidada; ii) porque las partes de mutuo acuerdo decidieron modificar el cumplimiento respecto de las órdenes impartidas en las sentencias conciliaciones o transacciones; iii) cuando sentencia o el acuerdo celebrado mediante conciliación y/o transacción está reconocido dentro del proceso de insolvencia de la persona jurídica o natural.

6.4 REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO EN AQUELLOS CASOS EN LOS CUALES UNA DE LAS PARTES INFORMA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES IMPARTIDAS EN SENTENCIA, CONCILIACIÓN O TRANSACCIÓN

El servidor público y/o contratista que advierta que al vencimiento del término otorgado la sentencia, acuerdo de conciliación o acuerdo de transacción, se acreditó dentro del expediente el cumplimiento 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. (Formato AJ01-F02)

Este trámite aplica para aquellos procesos en los que no se inició ningún trámite de verificación del cumplimiento y dentro del término concedido en la sentencia, conciliación o transacción uno de los extremos procesales acredita o informa el cumplimiento.

6.5 REALIZAR TRÁMITE PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO O TRÁMITE INCIDENTAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 392 del Código General del Proceso, en el proceso verbal sumario: «son **inadmisibles** la reforma de la demanda, la acumulación de procesos, los **incidentes**, el trámite de terminación del amparo de pobreza y la suspensión del proceso por causa diferente al común acuerdo. El amparo de pobreza y la recusación solo podrán proponerse antes de que venza el término para contestar la demanda».

Por consiguiente, en los procesos verbales sumarios no resulta aplicable el trámite incidental previsto en los términos de los artículos 127 a 131 del Código General del Proceso. En los procesos verbales, dada su naturaleza, se impartirá el trámite de incidente.

En este caso el servidor público o contratista al que se haya asignado el expediente deberá determinar si se trata de un proceso que surtió el procedimiento verbal sumario e impartir el trámite de verificación del cumplimiento o el trámite incidental según corresponda.

Por ello, previo a la imposición 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:

6.5.1 Iniciar trámite para la verificación del cumplimiento y/o inicio del trámite incidental y traslado

La petición o noticia de incumplimiento corresponde a memorial allegado por la parte interesada, en el que pone de presente al despacho el incumplimiento del productor o proveedor respecto de 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.

En caso de resultar procedente se proferirá el auto que de inicio al trámite para la verificación del cumplimiento (para procesos verbales sumarios) o el inicio al trámite incidental (para procesos verbales), se correrá traslado a la demandada por un término de tres (03) días hábiles, contados a partir de la notificación del auto en cuestión con el fin de que 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)

Esta providencia se notificará de conformidad con lo establecido en el artículo 295 del Código General del Proceso, esto es por estado.

6.5.2 Decretar pruebas

Vencido el término de traslado, el demandado puede oponerse o guardar silencio, en tal sentido:

- a) En caso de oponerse se pronunciará respecto de cada uno de los hechos presentados y, allegará y solicitará la práctica de pruebas que pretenda hacer valer.

En este caso, el despacho evaluará los hechos y pruebas allegadas, en caso de que se considere procedente la práctica de pruebas se expedirá el auto por medio del cual se ordene la práctica de pruebas que se consideren pertinentes, conducentes y útiles para el proceso. El término para la práctica de pruebas no podrá ser superior a diez (10) días.

- b) Si la contraparte guarda silencio, este no podrá tenerse como indicio en contra. En este caso, el despacho procederá a emitir la decisión definitiva del asunto, según corresponda (el archivo o la imposición de la multa) momento en el cual evaluará y analizará las pruebas allegadas al expediente.

6.5.3 Emitir decisión

Practicadas las pruebas o surtido el traslado inicial, cuando no se haya ordenado la práctica, se procederá a emitir una decisión de fondo, la cual puede ser:

- 6.5.4 Tomar decisión archiva trámite para la verificación del cumplimiento – o decisión archiva incidente

El servidor público y/o contratista 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, en aquellos casos en los que se logra acreditar el cumplimiento de de las obligaciones ordenadas en la sentencia proferida o emanadas del acuerdo de conciliación o de transacción suscrito entre las partes.

6.5.5 Tomar decisión impone sanción

Esta providencia se proferirá cuando la parte requerida (demandado) 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 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 en favor de la superintendencia, que de conformidad a lo previsto en el literal a) numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, 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.

Para efectos de la liquidación de la multa y en cumplimiento a lo dispuesto por la Honorable Corte Constitucional en Sentencia T-364 del 31 de agosto de 2020, que establece el deber de las autoridades judiciales de adoptar decisiones ajustadas a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento al momento de imponer la multa, debe tener cuenta los días de retardo, los cuales deben ajustarse a los términos procesales para la expedición de autos establecidos en el artículo 120 del Código General del Proceso, es decir, máximo 10 días contados desde que el expediente pasó al despacho para pronunciarse, así como el número de días correspondientes a los actos propios del proceso.

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 resolverá la solicitud, e

informará 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), 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 revocará el auto objeto de impugnación. (Formato AJ01-F02)

Cierre temporal del establecimiento de Comercio: en caso de persistir el incumplimiento de la orden impartida en la sentencia o de una conciliación o transacción hasta tanto 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

El trámite para la verificación del cumplimiento 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 funcionario 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 REALIZAR COMUNICACIÓN 530 Y CONTROL DE LEGALIDAD RESPECTO DE CONCILIACIONES Y TRANSACCIONES EN LOS QUE SE HAN PROFERIDO DECISIONES JUDICIALES

El servidor público y/o contratista encargado de estudiar una conciliación o transacción extrajudicial que implique la imposición de sanciones por incumplimiento de obligaciones pactadas en conciliaciones y transacciones extrajudiciales en los que no existió ningún trámite de acción de protección al consumidor deberá emitir una comunicación bajo la actuación 530.

En dicho comunicado se informará al consumidor que el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento no tiene competencia para verificar el cumplimiento de transacciones y conciliaciones que no se hayan originado en el marco de la acción de protección al consumidor, o que, siendo extrajudiciales, no tengan como objetivo poner fin a dicha acción.

Por otra parte, el servidor público y/o contratista al que se le haya asignado un trámite en los que no existió ningún trámite de acción de protección al consumidor, pero que ya se han proferido decisiones judiciales al interior del trámite mediante auto debe: i) exponer clara y razonadamente los fundamentos jurídicos que justifican el cambio de postura, en los términos descritos en el artículo 7º del Código General del Proceso; ii) adoptar el control de legalidad en el que se indique que la delegatura no es competente para tramitar del asunto; iii) informar al consumidor que podrá adelantar el cumplimiento forzoso de la obligación pactada en la conciliación o acuerdo de transacción, a través del proceso ejecutivo en los términos previstos en el artículo 422 del Código General del Proceso y iv) notificar en estado la providencia por medio de la cual se adopte este control de legalidad.

8 UNIFICACIÓN DE CRITERIOS

Los lineamientos y directrices elaborados dentro de la delegatura son el resultado del debate jurídico que tiene lugar al interior de este despacho, en colaboración con las coordinaciones pertinentes. Estas directrices se comunican a través de memorandos que se registran en el sistema de trámites de la entidad y se envían a las coordinaciones de la delegatura o a la coordinación específica responsable de la directriz correspondiente. A su vez, dicha coordinación se encarga de compartir la información con el grupo de trabajo respectivo.

9 PUNTO DE CONTROL

9.1 Incumplimientos de compromisos (operativos, técnicos, presupuestales, otros)
- al no tramitar la verificación del cumplimiento respecto de, sentencias, transacciones, conciliaciones, que se hayan proferido o aprobado en vigencias anteriores al año 2020.

9.1.1 Controles

El coordinador del Grupo para la Verificación del Cumplimiento de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, previo a la preparación del reparto del mes, con sustento en los reportes del despacho del cumplimiento de la meta del mes anterior, verificará si existe represamiento de expedientes en puesto de trabajo y, de ser el caso se efectuarán los requerimientos pertinentes al servidor público a cargo, para que sean atendidos en el mismo mes del requerimiento. La evidencia de ejecución del control es el correo electrónico de requerimiento. De acuerdo con lo indicado en el instructivo AJ01-I01 trámite para la verificación del cumplimiento.

El coordinador del Grupo de Trabajo para la Verificación del cumplimiento, con sustento en la base de datos de los procesos con sentencia, conciliación o transacción finalizados por el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, establecerá los ingresos mensuales al despacho, para dar aplicación al trámite incidental. La evidencia de ejecución del control son los correos electrónicos remitos por el coordinador del grupo de trabajo a Secretaría con la base de procesos y las asignaciones a los servidores públicos y contratistas adscritos al grupo. De acuerdo con lo indicado en el instructivo AJ01-I01 trámite para la verificación del cumplimiento.

El coordinador del Grupo para la Verificación del Cumplimiento de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, validará la herramienta de seguimiento establecida en la Delegatura (de acuerdo con la meta establecida), con el fin de identificar el avance en el trámite de los procesos asignados a cada uno de los funcionarios o contratistas que integran el grupo, en el evento que un funcionario o contratista presente demoras en la gestión del proceso y metas asignadas, se requerirá por medio de correo electrónico, alertando la demora o retraso con el fin de que sea gestionado el proceso de forma oportuna. Las evidencias del control son los reportes de avances que arroja la herramienta dispuesta por la delegatura y los correos de requerimiento en caso de presentarse.

9.2 Inexactitud - en la elaboración del auto que impone multa en la etapa de verificación para el cumplimiento.

9.2.1 Controles

El servidor público designado adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales previo a la numeración revisará que, en el proyecto de la providencia elaborada, no se incurra en errores por omisión o cambio de palabras, o alteración de estas, en caso de que se evidencien inconsistencias en el auto emitido, el funcionario deberá proferir la providencia correspondiente que corrija el yerro cometido. Las evidencias del control de la ejecución son las providencias que corrijan la actuación, en concordancia con el procedimiento AJ01-P01-02.

El servidor público designado del grupo para la verificación del cumplimiento previo a la numeración revisará el proyecto de auto de multa o archivo elaborado, de conformidad con lo establecido el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2011, en el instructivo para la verificación del cumplimiento AJ01-I01 y las directrices impartidas en los comités jurídicos, en caso de que se evidencien inconsistencias en el auto emitido con ocasión del recurso interpuesto por la parte inconforme con la decisión, el funcionario deberá analizar los argumentos presentados y determinar si confirma o no la decisión y de ser el caso proferir la providencia correspondiente que subsane la inconsistencia presentada. Las evidencias del control de la ejecución son las providencias que resuelven los recursos interpuestos.

El coordinador del Grupo para la Verificación del Cumplimiento de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, validará la herramienta de seguimiento establecida en la Delegatura (de acuerdo con la meta establecida), con el fin de identificar el avance en el trámite de los procesos asignados a cada uno de los funcionarios o contratistas que integran el grupo, en el evento que un funcionario o contratista presente demoras en la gestión del proceso y metas asignadas, se requerirá por medio de correo electrónico, alertando la demora o retraso con el fin de que sea gestionado el proceso de forma oportuna. Las evidencias del control son los reportes de avances que arroja la herramienta dispuesta por la delegatura y los correos de requerimiento en caso de presentarse.

10 REPARTO

El Coordinador del Grupo de Trabajo para Verificación del Cumplimiento organizará mensualmente el reparto o distribución de los expedientes. En esta tarea priorizará aquellos expedientes o radicaciones más antiguas y aquellas que requieran archivarse de manera inmediata. Este último caso se refiere a expedientes en los que no sea necesario iniciar el trámite para la verificación del cumplimiento. Por ejemplo, en los que el demandante no dio noticia de incumplimiento, la noticia es extemporánea, la sociedad está liquidada, el demandado como persona natural ha fallecido, entre otras.

Para este fin, el Coordinador del Grupo de Trabajo para Verificación del Cumplimiento mediante correo electrónico informará al Grupo de Trabajo de Secretaria la cantidad de procesos que deben ser asignados a los servidores y contratistas adscritos al mencionado grupo. La asignación dependerá del grado que el servidor tenga en la entidad. En cuanto al reparto de los contratistas dependerá del perfil profesional y tabla de honorarios.

El Grupo de Trabajo de Secretaria, realizará la asignación de los procesos que deban tramitar cada funcionario o contratista conforme a las directrices impartidas por el Coordinador del Grupo de Trabajo para Verificación del Cumplimiento.

11 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.
- Formato de control y seguimiento a procesos en verificación AJ01-F16

11.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No Aplica.

12 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Se actualizó el glosario de acuerdo de acuerdo con las fases de verificación del cumplimiento.
2. Se modificó el acápite de «Generalidades» en el cual se incluyen soporte jurisprudencial relacionado con el trámite para la verificación del cumplimiento.
3. Se introdujo todas las modalidades de trámite para la verificación del cumplimiento.
4. Se actualizó la forma de reparto.
5. Se ajustan los controles a los riesgos

Fin documento