

## CONTENIDO

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | OBJETIVO .....                                       | 2  |
| 2   | DESTINATARIOS .....                                  | 2  |
| 3   | GLOSARIO .....                                       | 2  |
| 4   | REFERENCIAS .....                                    | 4  |
| 5   | GENERALIDADES .....                                  | 5  |
| 6   | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....                     | 7  |
| 6.1 | TRÁMITE SANCIONATORIO .....                          | 8  |
| 6.2 | REQUERIR .....                                       | 8  |
| 6.3 | ARCHIVAR.....  | 9  |
| 6.4 | SANCIONAR.....                                       | 10 |
| 6.5 | PROFERIR DECISIONES ADICIONALES.....                 | 11 |
| 7   | PUNTO DE CONTROL.....                                | 11 |
| 8   | DOCUMENTOS RELACIONADOS.....                         | 12 |
| 9.  | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN ..... | 12 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Elaborado por:  | Revisado y Aprobado por:                                      | Aprobación Metodológica por:   |
| Nombre: Obdulia Eliana Ñañez Gasca.                                       | Nombre: Carolina Estrella Bolaños.                            | Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz                                 |
| Cargo: Coordinadora Grupo de Trabajo para la Verificación de Cumplimiento | Cargo: Superintendente Delegada para Asuntos Jurisdiccionales | Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad |
|   |   | Fecha: 2021-04-16  |

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 el seguimiento efectivo 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 lo acordado en las conciliaciones y transacciones que se realicen, en legal forma, en materia de protección al consumidor, para proteger los derechos reconocidos a este en una sentencia o a través de uno de los referidos mecanismos alternativos de solución de controversias.

## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos funcionarios que participen directa o indirectamente en los procedimientos de verificación del cumplimiento de las sentencias que profiere el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como las transacciones y conciliaciones que suscriban las partes, con base en las facultades jurisdiccionales que le fueron asignadas a esta Entidad.

## 3 GLOSARIO

- **Auto de requerimiento a demandante:** providencia que se profiere de oficio 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 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 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 en el término otorgado en la sentencia proferida o el compromiso adquirido mediante conciliación o transacción, ii) por imposibilidad de cumplimiento de la parte obligada, 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 dió cumplimiento o no a lo ordenado en la sentencia, y 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 1. y 2. Literal b) del Artículo 317 del C.G.P.

- **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 contra la multa:** Proveído mediante el cual se resuelve un recurso de reposición formulado por la parte afectada contra el auto que impone la multa de conformidad a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- **Auto que revoca la multa:** Providencia a través del cual se resuelve recurso de reposición del cumplimiento en tiempo, formulado por el extremo afectado contra el auto que impuso a título de sanción la multa.

- **Auto que modifica la multa:** Providencia mediante el cual se resuelve recurso de reposición del cumplimiento tardío, formulado por el extremo afectado contra el auto de multa.

- **Auto que resuelve un recurso de reposición:** providencia a través de la cual se resuelve un recurso de reposición 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 rechaza la revocatoria directa:** decisión mediante la cual se rechaza una solicitud de revocatoria directa formuladas por cualquiera de los extremos procesales, dada la improcedencia de la misma frente a providencias judiciales.
- **Auto que resuelve solicitud después de multa:** decisión por medio de la cual se informa al interesado que de persistir la intención de reclamar el cumplimiento de la orden proferida mediante sentencia o compromisos pactados en la conciliación o contrato de transacción, adelantar la acción ejecutiva correspondiente ante los jueces ordinarios competentes; y si considera procedentes otras acciones, adelantarlas directamente ante las entidades correspondientes.
- **Auto que ordena oficiar a entidades:** providencia mediante la cual se ordena al Grupo de Secretaría oficiar a ciertas entidades públicas con el fin de obtener datos que permitan el logro de la notificación a las partes, en caso de que ello no hubiera sido posible con la información que obra en el 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 derechos de petición, solicitud de información, de impulso procesal, etc.

#### 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  |
|-----------------------|---------------------------------|--|----------|--|
| 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 | 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. |

| Jerarquía de la norma | Numero/ Fecha                     | Título   | Artículo                | Aplicación Específica  |
|-----------------------|-----------------------------------|--|-------------------------|--|
|                       |                                   | de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.             |                         |  |
| Ley                   | 1480<br>Del 12 de octubre de 2011 | Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones    | 58                      | Numeral 11 que corresponde a la imposición de sanciones, en los procesos cuya sentencia y/o acuerdo fue expedida 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.   |

## 5 GENERALIDADES

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, describir los procedimientos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, para hacer el seguimiento efectivo del cumplimiento de lo ordenado en las sentencias, conciliaciones y transacciones que se realicen en materia de protección al consumidor, se creó el Grupo de Trabajo para la Verificación del Cumplimiento (en adelante el Despacho) 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.

**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 del Grupo para la Verificación del Cumplimiento son los mismos del Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor, deben reposar 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.

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 funcionarios debe 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 o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se corrige y se remite nuevamente. 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 Funcionario Competente, con las formalidades previstas en el Código General del Proceso en sus artículos 289 a 295. 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 en un lugar visible de la SECRETARÍA 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 la Secretaría Administrativa de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales encargada de la correspondencia, numeración de autos, respuesta a peticiones 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**

### **ENTRADAS**

- Sentencia o audiencia de conciliación proferidas por el Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor 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 Protección al Consumidor 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 en los proyectos Casas del Consumidor, Rutas del Consumidor o mediante la herramienta virtual denominada SIC Facilita.

## 6.1 TRÁMITE SANCIONATORIO

Previo a la imposición de la multa sucesiva 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:

**De oficio:** Una vez cumplido el término otorgado en la sentencia, acuerdo de conciliación o acuerdo de transacción, el Despacho procederá a requerir a la parte accionante del proceso para que informe acerca del cumplimiento de las obligaciones impuestas a su cargo o de su contraparte, según el caso, trámite con el cual se da inicio a la verificación del cumplimiento. (Formato AJ01-F02)

## 6.2 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.

A través del Grupo de Secretaría, se ingresa el expediente al Despacho para que sea proferido un **auto de requerimiento**, en el cual se instará al demandando 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 o inobservancia de la orden dada o compromiso acordado e informe si cumplió o, en su defecto, 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](mailto: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 con el incumplimiento podrá radicar un memorial al correo [rednacionalconsumidor@sic.gov.co](mailto:rednacionalconsumidor@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 funcionario SIC designado en el Sistema de Trámites de la Entidad 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 **requerir nuevamente** para 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).

### 6.3 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 requerida (demandante) dentro de los treinta (30) días hábiles a la notificación del auto en cuestión, no informó si se dio cumplimiento de lo ordenado en la sentencia, o acuerdos pactados en audiencia de conciliación y/o transacción, 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.

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. (Formato AJ01-F02).

Finalmente, cuando el proceso permanezca inactivo en la secretaría del Despacho por más de dos (2) años, 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).

#### **6.4 SANCIONAR**

Por el contrario, si 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:

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:

**Multas:** 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 pactadas en el acuerdo de conciliación o de transacción suscrito 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), 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)

De lo contrario, cuando las pruebas del cumplimiento aportadas con el recurso de reposición presentado contra el auto mediante el cual se impuso la multa, estén fuera del término otorgado en sentencia, conciliación y transacción, y una vez realizado el análisis de los hechos y los soportes probatorios, y de ser congruentes, procederá a la modificación de la multa, la cual se tasará por los días que tardó en cumplir con la obligación a su cargo. (Formato AJ01-F02)

**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.

## 6.5 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 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 PUNTO DE CONTROL

El formato de control y seguimiento se llevará a cabo para funcionario y contratista, en el cual se indicará los expedientes pendientes por sustanciar y los ya numerados, obteniendo certeza de los procesos efectivamente verificados por el Grupo.

## 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.  
Formato de control y seguimiento de los Procesos del Grupo para la Verificación del Cumplimiento AJ01-F17

## 9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Se realizan modificaciones al INSTRUCTIVO, para que se ajuste al trámite para la verificación del cumplimiento.

---

Fin documento