Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas generales bajo las cuales funcionará la plataforma SICFACILITA de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante "SIC"), así como su uso y gestión a través de la web donde esta funciona. Estos deben ser aceptados por proveedores o expendedores y consumidores o usuarios al momento de registrase y vincularse a SICFACILITA.

De igual manera, se establecen los requisitos para la inscripción del consumidor y para la activación del proveedor en la plataforma SICFACILITA, de acuerdo con lo estipulado en el Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFACILITA para los proveedores o expendedores vinculados, numeral 5.2 “*Activación de Usuario Proveedor*”.

1. **DEFINICIONES**

A efectos de los presentes términos y condiciones entiéndase:

1. CONSUMIDOR O USUARIO: “*Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario”.[[1]](#footnote-1)*
2. DATO PERSONAL: *“Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables, o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. […] Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados*”.[[2]](#footnote-2)
3. FUENTE DE INFORMACIÓN. “*Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final […]”.*[[3]](#footnote-3)
4. HÁBEAS DATA: “*[…] derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en Bancos de Datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”.[[4]](#footnote-4)*
5. OPERADOR DE SERVICIOS POSTALES: Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, que ofrece al público en general servicios postales, a través de una red postal.[[5]](#footnote-5)
6. PLATAFORMA SICFACILITA: Software en ambiente web, a través del cual operara la plataforma SICFACILITA, disponible en el enlace <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>.
7. PROVEEDOR O EXPENDEDOR: A efectos de los presentes términos y condiciones entiéndase por "*proveedor*" a *“quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”.[[6]](#footnote-6)*
8. PROVEEDOR DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES O PROVEEDOR: ***“****Es la persona jurídica pública, mixta o privada, que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 se encuentra habilitada para prestar servicios de comunicaciones a terceros y es responsable de dicha prestación”*.[[7]](#footnote-7)
9. SERVICIOS DE COMUNICACIONES: “*Son los servicios de que trata la Ley 1341 de 2009, los cuales proporcionan la capacidad de envío y/o recibo de información, de acuerdo con las condiciones para la prestación de tales servicios, previamente pactadas entre un proveedor y un usuario*”.[[8]](#footnote-8)
10. SERVICIOS POSTALES: *“Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa”.[[9]](#footnote-9)*
11. TITULAR DE LA INFORMACIÓN: *“Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de Hábeas Data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente Ley”*[[10]](#footnote-10)
12. USUARIO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES:*“Persona natural o jurídica consumidora de servicios de comunicaciones”[[11]](#footnote-11).*
13. USUARIO DEL SERVICIO POSTAL: *“Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.”[[12]](#footnote-12)*
14. USUARIO EN PROTECCIÓN DE DATOS: *“El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la Ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador, por la fuente, o directamente por el titular de la información […]".*[[13]](#footnote-13)
15. **OBJETO DE LA PLATAFORMA SICFACILITA**

SICFACILITA es una plataforma WEB, en la cual la SIC realiza actividades de facilitación respecto del trámite y resolución de conflictos relacionados con:

1. La protección del consumidor que se encuentran enmarcados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor).
2. La protección de los usuarios de servicios de comunicaciones y postales, de conformidad con los lineamientos previstos en las Leyes 1341 y 1369 de 2009.
3. La protección de usuarios respecto a la vulneración de sus derechos de habeas data, cuando considere se hayan dado un tratamiento indebido de sus datos, de conformidad con lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

Así mismo, consumidores o usuarios y proveedores o expendedores reconocen que el objetivo de la plataforma SICFACILITA consiste en propiciar un espacio voluntario para solucionar directamente las controversias que surjan en el marco de las relaciones de consumo que los vinculan.

Los consumidores o usuarios y proveedores o expendedores al realizar su inscripción en la plataforma aceptan expresamente los presentes términos y condiciones sin ninguna limitación ni restricción, entendiendo que los mismos los obligan contractualmente; de igual manera, para el caso de los proveedores o expendedores, es necesario como requisito de vinculación que este documento sea firmado por el representante legal o apoderado judicial de la empresa.

1. **ACCESO Y USO DE LA PLATAFORMA SICFACILITA**

La participación en la plataforma SICFACILITA es absolutamente voluntaria e inicia en el momento en que los usuarios (consumidores o usuarios y proveedores o expendedores) se inscriben en la plataforma web mediante la obtención de una cuenta con usuario y contraseña. De igual manera, se le informa a los proveedores o expendedores y consumidores o usuarios que, los tramites que se generen por medio de SICFACILITA son gratuitos y no necesitan intermediarios, por lo tanto, no generan costos para las partes.

Los proveedores o expendedores y consumidores o usuarios declaran que conocen los medios por los cuales se realiza la recepción y/o envió de datos y documentos generados por medio de la plataforma, contemplados e informados en el Manual de Usuarios SICFACILITA. Los mismos están disponibles tanto en la plataforma de SICFACILITA, como por el sistema de trámites de la SIC, realizando la consulta con el respectivo radicado asignado.

El resultado esperado del acercamiento voluntario entre consumidores o usuarios y proveedores o expendedores es una respuesta al reclamo interpuesto, con alguna de las opciones de gestión (pretensión aceptada, contrapropuesta, acuerdo previo, acuerdo, no acuerdo e inasistencia) de las que dispone la plataforma. Eventualmente, el reclamo podría finalizar con un chat de mediación; si este termina con acuerdo, se generará un contrato de transacción, el cual se perfeccionará con la aceptación de las dos partes (consumidor y proveedor) en el desarrollo del chat.

En este sentido, los consumidores o usuarios y proveedores o expendedores aceptan que los contratos de transacción a los que lleguen con los consumidores en la plataforma de SICFACILITA, por medios electrónicos, tienen plena validez (Ley 527 de 1999) y generan todos los efectos legales previstos en el artículo 2469 y siguientes del Código Civil.

Para alcanzar el objetivo de la plataforma, los reclamos y quejas particulares que son presentados ante la SIC por los diferentes consumidores o usuarios serán trasladados a los proveedores o expendedores para que se procure resolver el problema directamente. Para ello, la plataforma de SICFACILITA cuenta con una forma de comunicación electrónica tanto para el envío como para la recepción de la información, la cual es entendida por los consumidores o usuarios y proveedores o expendedores y se considera plenamente válida para realizar sus manifestaciones de voluntad.

A su vez, para facilitar los procesos de mediación, los consumidores o usuarios podrán a través de la plataforma, presentar distintas reclamaciones con los proveedores o expendedores que puedan tener relación con el conflicto, siempre que se encuentren inscritos en la plataforma SICFACILITA, o ingresen a la plataforma mediante la aceptación de los términos y condiciones.

Para los conflictos relacionados con la garantía de bienes o servicios, SICFACILITA no requiere que los consumidores o usuarios ingresen de manera obligatoria una reclamación directa ante el proveedor o expendedor contra el cual presenta inconvenientes en su relación de consumo; sin embargo, es potestativo del proveedor o expendedor solicitar o no la reclamación directa en la plataforma para los consumidores o usuarios. Los proveedores o expendedores que requieran una reclamación previa de los consumidores o usuarios deberán aportar a la SIC un mensaje informativo donde se indiquen los canales o medios que tienen estos para presentar esta reclamación, el cual, se publicara en la plataforma y podrá ser visualizado por los consumidores o usuarios antes de presentar su reclamo en SICFACILITA.

Para los casos de servicios de comunicaciones y postales, la plataforma SICFACILITA requiere que el usuario ingrese de manera obligatoria el Código Único Numérico (CUN) como número de radicado de su solicitud inicial presentada ante el proveedor del servicio, la cual, debe tener respuesta. Si no la tiene, el reclamo será rechazado en la plataforma y el usuario podrá presentarlo de nuevo, una vez cumpla con este requisito.

En los casos de suplantación de datos, la plataforma SICFACILITA requiere que el usuario ingrese de manera obligatoria la reclamación directa ante el proveedor y la denuncia realizada ante la Fiscalía General de la Nación, opcionalmente puede aportar el formato de reconocimiento de firma y huellas.

Por último, para los casos de protección de datos donde el usuario solicite la eliminación de un reporte negativo o actualización de sus datos ante las centrales de riesgo, la plataforma SICFACILITA requiere que el usuario ingrese en el formulario de manera obligatoria el número de radicado de la reclamación directa ante el proveedor y anexe el soporte de esta.

1. **OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES O EXPENDEDORES**

Las obligaciones que se relacionan a continuación se derivan de la inscripción y vinculación voluntaria como proveedores o expendedores en la plataforma SICFACILITA y de la aceptación de este documento, el cual, una vez firmado es de estricto cumplimiento:

1. Designar a una o varias personas que interactúen en su representación en la plataforma de SICFACILITA, que estén expresamente facultadas para asumir dichas funciones, mediante contrato individual de trabajo, poder legítimo o autorización manifiesta del representante legal, a efectos de dar solución a las reclamaciones de los consumidores o usuarios en las sesiones de chat como en las comunicaciones a las cuales deban dar respuesta.
2. Garantizar que la persona o personas que designen para participar en la plataforma se encuentren plenamente facultados para transigir en representación del respectivo proveedor y cumplan a cabalidad con los términos de gestión informados en los presentes términos y condiciones. Las personas designadas contarán con plenas facultades legales para obligar al proveedor en la solución del conflicto sometido a la plataforma. En ningún caso el proveedor podrá desconocer las obligaciones adquiridas en el contrato de transacción alegando falta de poder o indebida representación de la persona designada.
3. Mantener actualizados, los datos de la o las personas designadas para interactuar con la SIC en el marco de la plataforma SICFACILITA.
4. Crear una cuenta de correo electrónico dedicada exclusivamente a recibir las comunicaciones que se generen en desarrollo SICFACILITA. Será responsabilidad exclusiva del proveedor vigilar y consultar periódicamente dicha cuenta de correo electrónico con el fin de mantener una comunicación fluida con la SIC y los consumidores o usuarios, durante la gestión de cada uno de los reclamos radicados, cumpliendo con los términos de ley; no obstante, es deber del proveedor consultar constantemente la plataforma, para validar reclamaciones nuevas y gestionar las que se encuentran pendientes.
5. Realizar la gestión en la plataforma SICFACILITA, conforme con la capacitación brindada por la SIC como requisito de vinculación a esta; de igual manera, el proveedor tendrá a disposición en todo momento el “*Instructivo de Uso y Gestión de la Plataforma SICFACILITA para los proveedores Vinculados*” el cual se encuentra publicado en el portal de ingreso del proveedor de la plataforma SICFACILITA, para que el mismo sea consultado en caso de cualquier duda o inquietud y de esta manera garantizar una gestión oportuna y efectiva.
6. Los proveedores o expendedores aceptan que los contratos de transacción se realizarán por medio de intercambio de mensajes de datos, los cuales se reconocen como válidos y con pleno valor probatorio. En ningún momento se le restará validez o fuerza probatoria al contrato de transacción por el simple hecho de haberse perfeccionado a través de medios electrónicos o mediante la utilización de mensaje de datos, los cuales, tienen plena validez (Ley 527 de 1999) y generan todos los efectos legales previstos en el artículo 2469 y siguientes del Código Civil.
7. Al ser SICFACILITA un mecanismo alternativo de solución de controversias 100% virtual, el proveedor debe garantizar una conexión a internet estable y veloz, sin ningún tipo de restricción de la plataforma <https://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/index.xhtml>, ni conectarse detrás de un proxy, ya que, esto puede generar demoras o desconexión. Es obligación del proveedor reportar a la SIC con inmediatez cualquier incidencia tecnológica que impida el desarrollo normal de su gestión, al correo institucional [cvasquez\_une@sic.gov.co](mailto:cvasquez_une@sic.gov.co), de igual forma, a través de la línea de atención 601 5920400 o línea gratuita nacional 018000910165, para tomar las medidas necesarias y garantizar el flujo normal de cada reclamación que ingresa a la plataforma.
8. Dar respuesta oportuna a las reclamaciones que los consumidores o usuarios realicen a través de la plataforma SICFACILITA, esto es dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la radicación de la reclamación, cumpliendo con los términos de Ley y del procedimiento CS01-P01 de la plataforma. El proveedor entiende que, una vez vencido este término, la reclamación será cerrada en la plataforma y el consumidor podrá acudir a los trámites e instancias que considere ante la SIC.
9. Una vez radicada la reclamación del consumidor dentro de la plataforma, el proveedor deberá ingresar a esta y seleccionar alguna de las opciones de cierre, entre las que se encuentran aceptar las pretensiones del consumidor, realizar una contrapropuesta o reportar un acuerdo previo. La alternativa que defina el proveedor deberá ser realizada dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la radicación de la reclamación. El proveedor se compromete, dentro de estos términos a validar y gestionar los reclamos y solo enviar a chat de mediación los que verdaderamente lo requieran. Cumpliéndose el termino y habiendo verificado la información de cada reclamo dentro de los seis (6) días hábiles siguientes de la radicación, ya no será procedente gestionar las reclamaciones en los estados acepto pretensión, contrapropuesta y acuerdo previo, cuando el reclamo ya se encuentre en el estado “*chat de mediación programado*”.
10. El proveedor a través de la persona o personas plenamente facultadas para transigir en su representación debe asistir oportunamente a las sesiones de chat a las que sean citados por la SIC. Es obligación del proveedor garantizar la asistencia a las sesiones de chat programadas en la plataforma y de informar con la debida antelación si tiene o presenta eventualidades que sean soportadas, con el fin de generar las reprogramaciones con el debido tiempo sin afectar la gestión que se desarrolla en SICFACILITA; sin perjuicio de lo anterior, el chat se realizará dentro del término legal y reglamentario establecido para su atención.
11. El proveedor se compromete a estudiar y validar la reclamación antes de ingresar al chat de mediación, para que de esta forma puedan brindar una respuesta concreta en el desarrollo del chat, ya sea favorable o desfavorable. No se permitirán reprogramaciones de reclamos en los que, el proveedor llegue al chat sin realizar un análisis previo y sin posturas claras y concretas, por lo que, en el momento en que se programe un chat de mediación, si el proveedor estima que no puede tener una respuesta para la fecha en que este se programó, debe informar inmediatamente a la SIC indicando una fecha concreta para llevar a cabo la mediación; en consecuencia, el no cumplimiento de lo anterior, acarreará que la reclamación sea cerrada en la plataforma y el consumidor podrá acudir a los trámites e instancias que considere ante la SIC.
12. Presentar una solución al consumidor en las sesiones de chat que se darán en el marco de las mediaciones programadas.
13. Avisar de forma inmediata a la SIC sobre cualquier anomalía o acción que perjudique o interfiera con los propósitos de esta plataforma.
14. Asistir a las reuniones y realizar aportes sobre las mejoras o correcciones que se puedan generar para dar cumplimiento a los objetivos de SICFACILITA.
15. Suministrar y mantener actualizada la información de los canales y puntos de comercialización, categorías y subcategorías de productos y/o servicios, y en general toda aquella información que se requiera para el registro en la plataforma SICFACILITA.
16. Tomar las medidas de seguridad apropiadas de las claves de acceso que la SIC le otorgue para efectos de acceder al sistema específico de facilitación de SICFACILITA. No hacerlo será de su exclusiva responsabilidad, por lo que no invalidará los servicios utilizados, si el proveedor desea cambiar el usuario y contraseña. Se precisa que la plataforma SICFACILITA cuenta con una opción para cambio o recuperación de claves en cualquier momento; de igual manera, frente a cualquier inconveniente técnico con las claves de acceso, puede ser reportado mediante comunicación escrita remitida al correo institucional [cvasquez\_une@sic.gov.co](mailto:cvasquez_une@sic.gov.co), o, a través de la línea de atención 601 5920400 o línea gratuita nacional 018000910165, para brindar solución oportuna.
17. No acceder, ni usar o disponer indebidamente la plataforma de SICFACILITA, en particular, no emplearlo para propósitos distintos a los dispuestos en los presentes términos y condiciones.
18. El proveedor se compromete a utilizar la información del consumidor y sus datos personales única y exclusivamente para los fines propios de la plataforma SICFACILITA; de igual forma adoptará medidas que aseguren la confidencialidad y buen uso de la información.
19. En caso de realizar encuestas directamente a los usuarios o consumidores, los proveedores o expendedores deben comprometerse a utilizar solamente los datos reportados por el consumidor en la plataforma SICFACILITA y que sean estrictamente necesarios para el desarrollo de las encuestas. En las encuestas solo podrá levantarse información relacionada con la respuesta obtenida de la gestión realizada a los reclamos interpuesto en SICFACILITA.
20. El proveedor o expendedor compartirá la información de los resultados de las encuestas que practiquen a los usuarios o consumidores, con el fin de que la SIC esté informada permanentemente de las necesidades de los ciudadanos y, de esta forma, pueda realizar sus procesos de mejoramiento continuo sobre la esencia, finalidad y funciones de SICFACILITA.
21. El Proveedor o expendedor se abstiene de interpretar cualquier envío de datos personales que haga la SIC como una transferencia, por lo que, los datos que se le suministren con ocasión del funcionamiento y la finalidad de SICFACILITA, no podrán ser usados para finalidades distintas a las contempladas en estos términos y condiciones y la política de tratamiento de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
22. El logo de la SIC y de SICFACILITA no se deben usar por los proveedores o expendedores en la condición de acreditado para sugerir la aprobación de productos o servicios por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio. Ningún proveedor o expendedor podrá utilizar la denominación o razón social de la SIC, así como tampoco sus logos y sus siglas para efectos diferentes a los estrictamente relacionados en los presentes términos y condiciones. Queda prohibido, en consecuencia, su utilización para asuntos o efectos personales.

El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los presentes términos y condiciones por parte de los proveedores o expendedores dará por entendido a la SIC el deseo de desvincularse de SICFACILITA, para lo cual la SIC avisará al represente legal sobre la exclusión de la plataforma. No obstante, e independientemente de la exclusión de SICFACILITA el proveedor deberá tramitar todos los reclamos que estén pendientes de gestión en la plataforma, por lo que, el usuario del proveedor quedará activo en la plataforma para que estos realicen la gestión correspondiente, mas no se recibirán reclamaciones nuevas.

Los proveedores o expendedores podrán retirarse voluntariamente en cualquier momento SICFACILITA, para lo cual deben avisar mediante oficio dirigido a la SIC, con 15 días hábiles de antelación a la fecha de desvinculación. En este caso, el proveedor se compromete a tramitar los reclamos que hasta la fecha de envío de la comunicación tuviere pendientes en la plataforma, conforme con las obligaciones descritas anteriormente.

La SIC podrá bloquear el acceso a la plataforma por cualquier utilización que considere irregular y entablar las acciones legales que considere pertinentes.

De igual manera, la SIC podrá bloquear la radicación de reclamos nuevos, a proveedores o expendedores que no cumplan con los tiempos de respuesta dispuesto por la plataforma, hasta tanto estos se gestionen y estén al día los que se encuentren por fuera de término de respuesta.

1. **EFECTOS DE LA TRANSACCIÓN PARA LOS PROVEEDORES O EXPENDEDORES**
2. Reconocer y cumplir las obligaciones contenidas en los contratos de transacción celebrados en la plataforma de SICFACILITA. En ese orden de ideas, aceptan que los contratos de transacción que celebren en la plataforma hacen tránsito a cosa juzgada (art 2483 C.C.).
3. Los proveedores o expendedores autorizan que los contratos de transacción que se celebren en la plataforma de SICFACILITA puedan ser remitidos a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a efectos de dar por terminados los procesos que se hubieran iniciado en dicha Delegatura y que versen sobre los mismos hechos que suscitaron la transacción. Para los mismos efectos, en los casos de servicios de comunicaciones y postales, los contratos de transacción podrán ser remitidos a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y para los casos de protección de datos, los contratos de transacción podrán ser remitidos a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales.
4. **OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR O USUARIO**
5. Los consumidores o usuarios aceptan que los contratos de transacción se realizarán por medio de intercambio de mensajes de datos, los cuales reconocen como válidos y tendrán pleno valor probatorio. En ningún momento se le restará validez o fuerza probatoria al contrato de transacción por el simple hecho de haberse perfeccionado a través de medios electrónicos o mediante la utilización de mensaje de datos.
6. Dar respuesta oportuna a las comunicaciones que les envíe la SIC. El término de respuesta será definido por la SIC y se dará a conocer en SICFACILITA.
7. Asistir a las sesiones de chat a las que sean citados por la SIC.
8. Presentar fórmulas de arreglo en las sesiones de chat que se darán en el marco de la facilitación.
9. No acceder, ni usar o disponer indebidamente la plataforma de SICFACILITA, en particular, no emplearlo para propósitos distintos a los dispuestos en los presentes términos y condiciones.
10. Avisar de forma inmediata a la SIC sobre cualquier anomalía o acción que perjudique o interfiera con los propósitos de esta plataforma.
11. Tomar las medidas de seguridad apropiadas de las claves de acceso que la Superintendencia de Industria y Comercio le otorgue para efectos de acceder al sistema específico de facilitación SICFACILITA. No hacerlo será de su exclusiva responsabilidad, por lo que no invalidará los servicios utilizados, si el proveedor desea cambiar el usuario y contraseña. Se precisa que la plataforma SICFACILITA cuenta con una opción para cambio o recuperación de claves en cualquier momento; de igual manera, frente a cualquier inconveniente técnico con las claves de acceso, puede ser reportado mediante comunicación escrita remitida por cualquier medio idóneo, para brindar solución oportuna.
12. Reconocer que la SIC es facilitadora entre el consumidor o usuario y el productor, proveedor u operador. Cualquier incumplimiento que se de en la relación entre el consumidor y el productor o proveedor, se resolverá únicamente entre las partes, liberando a la SIC de cualquier responsabilidad para la que no sea competente.
13. Al inscribirse en SICFACILITA el consumidor o usuario autoriza expresamente que su queja o reclamación pueda ser enviada por la SIC a los consultorios jurídicos de universidades del país a fin de ser tramitada como una solicitud de conciliación.

La SIC podrá bloquear el acceso a la plataforma por cualquier utilización que considere irregular y entablar las acciones legales que considere pertinentes.

1. Conforme al instructivo de uso para consumidores de la plataforma SICFACILITA, los consumidores o usuarios deben consultar por medio de la plataforma, toda la información, estados y documentos digitales que se generen en cada uno de sus reclamos presentados, teniendo en cuenta que, la plataforma SICFACILITA está orientada a la prestación de un servicio de facilitación y no es una herramienta de notificación, por lo que, es deber de los consumidores o usuarios hacer el seguimiento correspondiente en la plataforma.
2. Los consumidores o usuarios reconocen que autorizan a la SIC el envío de sus datos personales de contacto a los proveedores o expendedores, tales como el correo y el número de celular, para que estos últimos realicen encuestas de calidad y satisfacción respecto de los contratos de transacción celebrados mutuamente.
3. Los consumidores o usuarios se comprometen a mantener actualizados sus datos de registro en SICFACILITA.
4. **EFECTOS DE LA TRANSACCIÓN PARA LOS CONSUMIDORES O USUARIOS**
5. Reconocer y cumplir las obligaciones contenidas en los contratos de transacción celebrados en SICFACILITA. En ese orden de ideas, aceptan que los contratos de transacción que celebren en la plataforma hacen tránsito a cosa juzgada (art 2483 C.C.), por lo que se comprometerán expresamente a no presentar demandas de naturaleza judicial que tenga que ver con los mismos hechos y pretensiones que se transaron. Para los casos de servicios de comunicaciones y postales y de protección de datos, se comprometen a no presentar denuncias o quejas que tenga que ver con los mismos hechos y pretensiones que se transaron.
6. Los consumidores o usuarios autorizan que los contratos de transacción que celebre en la plataforma de SICFACILITA puedan ser remitidos a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a efectos de dar por terminados los procesos que se hubieran iniciado en dicha Delegatura y que versen sobre los mismos hechos que suscitaron la transacción. Para los mismos efectos, en los casos de servicios de comunicaciones y postales, los contratos de transacción podrán ser remitidos a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y para los casos de protección de datos, los contratos de transacción podrán ser remitidos a la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales.
7. **PROCEDIMIENTO PARA OPERAR LA PLATAFORMA SICFACILITA**
8. El acceso al módulo de Facilitación SICFACILITA se deberá hacer a través de la página Web de la SIC, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), en el menú principal de la página, escogiendo la opción SICFACILITA.
9. El proveedor deberá ingresar con su usuario y contraseña para el acceso al módulo de SICFACILITA. Estos serán asignados en su proceso de registro por la SIC una vez el proveedor acepte los términos y condiciones de la plataforma de facilitación SICFACILITA. El usuario y contraseña asignados en su proceso de registro por la Superintendencia podrán ser modificados por el proveedor, en cualquier momento, ingresando al módulo SICFACILITA.
10. Para realizar la consulta, los consumidores o usuarios deben seguir la siguiente ruta:

* Ingresar a la plataforma con el usuario y contraseña asignados.
* Identificar la pestaña “*Reclamos*” - “*Mis reclamos*”.
* Dar click en la opción “*Seleccione*” que se encuentra a mano derecha de cada reclamo presentado.
* Por último, seleccionar la pestaña “*Ver anexos*” y después “*Descargar*” sobre el documento que desee consultar.

De igual manera, los consumidores o usuarios también pueden acceder a la página web de la SIC y realizar la consulta en el sistema de trámites de la Entidad, de la siguiente manera:

* Ingresando a la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co/).
* Dirigirse al enlace “*Servicios*”.
* Lugo buscar la opción “*Consulta externa de trámites*”
* Seleccionar el año, escribir el número de radicado asignado y dar click en el botón “*Consultar*”.

La SIC podrá bloquear el acceso a la plataforma por cualquier utilización que considere irregular y entablar las acciones legales que considere pertinentes.

1. Cualquier problema que pueda surgir debido al mal funcionamiento de los equipos por el cual el proveedor no haya podido tener acceso al contenido de la plataforma de facilitación, será comunicado por el proveedor en forma escrita a la SIC, dentro de los dos (2) días siguientes al momento en que se haya presentado la falla, argumentando el error presentado.
2. Se tendrá a disposición del proveedor el manual de operación denominado "*Manual del usuario*", el cual estará disponible en la página de SICFACILITA a través de Internet de la página web de la SIC, para ser guardado e impreso.
3. **AUTORIZACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Mediante el registro de sus datos personales en la plataforma SICFACILITA, usted autoriza a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para la recolección, circulación, almacenamiento y uso de estos con el fin de dar cumplimiento a las siguientes finalidades:

1. Dar cumplimiento al objeto, esencia y finalidad de SICFACILITA.

2. Llevar a cabo el trámite de inscripción a la plataforma de SICFACILITA y ponernos en contacto con usted (proveedores o expendedores y usuarios o consumidores) para los fines propios de SICFACILITA.

3. Informarle sobre otros eventos organizados por esta Entidad, relacionados con nuestras funciones, sobre los servicios que prestamos y las publicaciones que elaboramos.

4.Para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios, especialmente aquellos relacionados con la gestión de SICFACILITA.

El consumidor entiende y acepta expresa y previamente que en desarrollo de la plataforma SICFACILITA la Superintendencia de Industria y Comercio le puede proporcionar alguna información personal del consumidor al proveedor. En todo caso, el proveedor se compromete a utilizar estos datos personales única y exclusivamente para los fines propios de SICFACILITA.

Como titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos. El canal de atención para tramitar las consultas y reclamos en materia de protección de datos personales es el siguiente:

<https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/PQRSF/>.

Pueden acceder a la política de tratamiento de datos personales en el siguiente enlace:

<https://sedeelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/politica-de-tratamiento-de-datos-personales>.

Del mismo modo, se realizará el tratamiento de los datos personales de los representantes designados por los proveedores o expendedores para que interactúen en la plataforma SICFACILITA.

La Superintendencia de Industria y Comercio en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, se encuentra ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00 Piso 3 en la ciudad de Bogotá, D.C. Conmutador: (601) 587 00 00 Contact Center: (601) 592 04 00.

1. **ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES**

La información registrada en éste sistema virtual de información, corresponde a los datos suministrados por proveedores o expendedores y consumidores o usuarios al momento de iniciar los trámites en la plataforma SICFACILITA, al igual que cualquier otra actuación judicial o administrativa bajo la gravedad del juramento y ceñidos a los postulados de buena fe, el proveedor acepta los términos y acciones legales contenidos en los artículos 288, 291 y 296 del Código Penal y la ley 59 de 2000 referentes a la falsedad documental y personal.

1. **CONSIDERACIONES FINALES**

La SIC podrá resolver las dudas que tengan los consumidores o usuarios y proveedores o expendedores en relación con el funcionamiento de SICFACILITA a través de medios electrónicos y/o mediante comunicación escrita a la dirección suministrada para notificaciones; igualmente, en caso de que la SIC decida modificar o suprimir la acción de facilitación a través de Internet así lo comunicará al proveedor con una antelación de un mes a la fecha en que se haga efectiva la modificación o supresión de este medio de facilitación.

La utilización del servicio de la plataforma implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estos términos y condiciones (Incluyendo la política de tratamiento de datos personales, que se indica en el capítulo IX del presente documento), en el momento en que el proveedor autorice su vinculación la plataforma. En consecuencia, el proveedor debe leer atentamente los presentes términos y condiciones en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el sitio, ya que estos pueden sufrir modificaciones, la cuales se indicarán en el resumen de cambios de la nueva versión que se encuentre habilitada en la plataforma. Para la utilización de los Servicios, usted tendrá que hacer su inscripción, proporcionando y manteniendo sus datos correctos, exactos, actuales y completos ("*Datos personales y/o corporativos*"). Usted deberá completar sus datos personales y/o los de la empresa que representa con mucha atención. SICFACILITA no se responsabiliza por errores que se produjeron por los datos personales y/o de su empresa, registrados durante el proceso de inscripción. Si su información de contacto u otra información relacionada con su cuenta cambian, deberá notificar de inmediato y mantener su información actualizada.

La información suministrada en este sitio WEB, es personal e intransferible del titular de los datos, sujeta a codificación y verificación por parte de SICFACILITA con lleno de los requisitos legales y cumplimiento de las acciones judiciales que pueda suscitar la confrontación de dicha información con base de datos de las diferentes instituciones estables.

En caso de incumplimiento de la transacción, la SIC podrá iniciar las actuaciones a que haya lugar.

**NOMBRE FIRMA**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**CARGO EMPRESA**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Numeral 3 Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 [↑](#footnote-ref-1)
2. Literal e) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 [↑](#footnote-ref-2)
3. Literal b) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 [↑](#footnote-ref-3)
4. Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008. [↑](#footnote-ref-4)
5. Numeral 4 Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009. [↑](#footnote-ref-5)
6. Numeral 11 Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. [↑](#footnote-ref-6)
7. Numeral 1.189. Título I “Definiciones”-Resolución 5050 de 2016. [↑](#footnote-ref-7)
8. Numeral 1.230 Ibidem. [↑](#footnote-ref-8)
9. Numeral 2 Artículo 3 de la Ley 1369 de 2009. [↑](#footnote-ref-9)
10. Literal a) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008. [↑](#footnote-ref-10)
11. Título I “Definiciones”- Resolución 5050 de 2016 (Resolución compilatoria). Norma compilada: Resolución CRC 3066 de 2011, Artículo 9. [↑](#footnote-ref-11)
12. Ibídem [↑](#footnote-ref-12)
13. Literal d) Artículo 3 de la Ley 1266 de 2008 [↑](#footnote-ref-13)