**Acuerdo N° \_\_\_**

**Número Consecutivo anual del acuerdo directo abierto en cada Casa del Consumidor, Ruta del Consumidor u otro proyecto. (Ej: PPY-2019-008)**

**CONTRATO DE TRANSACCIÓN POR ACUERDO DE VOLUNTADES N° (**Número de consecutivo anual de Transacción por acuerdo de voluntades realizada en cada Casa del Consumidor, Ruta del Consumidor u otro proyecto. (Ej: 008)**)\_\_\_**

En cumplimiento de los artículos 2469 a 2487 del Código Civil y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, siendo las \_\_\_\_:\_\_\_\_ am., del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, se reunieron por una parte el señor/a **(NOMBRE Y APELLIDOS CONVOCANTE)**, mayor de edad, domiciliado/a en la ciudad de (xxxxx), identificado/a con la cédula de ciudadanía No. (xxxxxxx) quien actúa en su propio nombre y representación, en su condición de solicitante del encuentro de arreglo directo y como CONSUMIDOR de la relación de consumo objeto del presente negocio jurídico y, de otro lado, el señor/a **(NOMBRE INVITADO),**  mayor de edad, domiciliado en la ciudad de (xxx) identificado/a con la cédula de ciudadanía No. **xxxxxxxx,** quien actúa en su propio nombre y representación (en caso de persona natural) o en calidad de representante legal o apoderado, (según el caso de la persona jurídica) de (razón social xxx), constituida mediante escritura pública número xxxx, identificada con NIT xxxx, con domicilio principal en la ciudad xxxxx, tal y como consta en el respectivo certificado de existencia y representación legal, quien actúa en su condición de convocado y como PROVEEDOR del bien o servicio de la relación de consumo objeto del presente negocio jurídico, se reunieron el día de hoy con la finalidad de solucionar de forma amigable y directa sus controversias en materia de consumo relativa a: (indicar el asunto global ej incumplimiento de garantía, cláusula abusiva, publicidad engañosa o daño a un bien por la prestación del servicio).

Después de un intercambio de opiniones, las partes del presente contrato han decidido de forma libre y voluntaria, llegar a un acuerdo total que pone fin a sus diferencias surgidas con ocasión de la relación de consumo objeto del presente contrato de transacción, que está sujeto a los siguientes términos y el cual hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo:

1. **ANTECEDENTES FÁCTICOS**

Narrar breve y objetivamente los hechos descritos por las partes en orden cronológico precisando: fecha de compra o contratación del servicio, identificación del bien o servicio, valor, aspectos relevantes que sustentan la inconformidad del convocante, argumentos del convocado.

1. **SOLICITUD**

Expresar en forma clara y concreta las pretensiones presentadas en el encuentro de arreglo directo, las cuales podrán ser similares o iguales a las expresadas por el convocante en su solicitud.

Por ejemplo: Reparar el sistema eléctrico del vehículo marca xxx modelo xxx de placas xxxx.

Cambiar el (bien) marca xxxx por uno nuevo.

Devolver la suma de $xxx cancelada por el (bien) marca xxx referencia xxxx.

Entregar el (bien) marca xxxx referencia xxxx sin lugar al cobro de suma alguna.

1. **ACUERDO**

Como resultado de la reunión de arreglo directo los participantes llegaron al siguiente acuerdo:

(indicar de manera precisa y detallada las condiciones de tiempo, modo, lugar y de la persona que se compromete a dar, hacer o no hacer, esto con el fin que queden obligaciones ciertas, claras, expresas. exigibles y se logre de esta forma un contrato válido y eficaz).

Por ejemplo: Devolver el producto xxx en las instalaciones del comerciante ubicadas en xxxx, el día xxx del mes de xx del año en curso.

Realizar el traspaso del vehículo marca XXX de placas XXX a nombre de la sociedad xxx / el señor xxxxx, identificado con CC / NIT xxxx, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la firma del acuerdo transaccional.

Entregar en las instalaciones del comerciante o por correo electrónico, la certificación bancaria de la cuenta a la que se realizará la transferencia de la suma $xxxxx. Para el cumplimiento de lo anterior se pacta un plazo de 5 días hábiles contados desde la firma del acuerdo transaccional.

Por ejemplo: Devolver al señor/a xxxx identificado con C.C: xxxx la suma de xxxxx pagada por concepto del producto (bien o servicio); la devolución se realizará en el establecimiento de comercio xxxx ubicado en la dirección xxxx/ en la Casa del Consumidor xxxxxx, el día xxx del mes de xxx a las xxx horas, mediante cheque/ consignación bancaria a la cuenta No. Xxx del Banco xxxx etc

Cambiar / entregar al señor/a xxxx identificado con C.C. xxxxx, el producto marca xxxx referencia xxx por uno nuevo de iguales o similares características y especificaciones técnicas; el cambio se realizará en el establecimiento de comercio xxxx ubicado en la dirección xxxx/ en la Casa del Consumidor xxxxxx, el día xxx del mes de xxx a las xxx horas, mediante la entrega de un producto xxxx.

El presente Contrato de Transacción por Acuerdo de Voluntades hace tránsito a cosa juzgada de acuerdo con lo establecido en el artículo 2483 del Código Civil y presta mérito ejecutivo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 422 del Código General del Proceso.

1. **CONSIDERACIONES FINALES**

Que ante un eventual incumplimiento de los compromisos acordados en este contrato de transacción, la parte afectada queda en liberta por un lado, de iniciar ante el juez competente el proceso ejecutivo correspondiente para forzar su cumplimiento; y de otro lado, puede dar inicio al trámite de verificación de cumplimiento ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que se impongan a la parte incumplida las multas a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio o se proceda con el cierre del establecimiento de comercio. Para iniciar este trámite la parte puede:

* Radicar una carta o formato de incumplimiento de lo pactado ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en la Carrera 13 No. 27- 00 Piso. 1 de la ciudad de Bogotá o al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)
* Acercarse a la Casa del Consumidor donde suscribió el acuerdo y diligenciar el formato establecido para el efecto.

1. **DATOS DE CONTACTO**

|  |  |
| --- | --- |
| CONSUMIDOR  Dirección:  Teléfono:  Correo electrónico: | PROVEEDOR  Dirección:  Teléfono:  Correo electrónico: |

Las partes en señalan de aceptación de los términos del presente contrato de transacción, suscriben hoy (xxx) días del mes de (xxxx) del año (xxx)

|  |  |
| --- | --- |
| **XXXXXXXXXXXXXXXXX**  **Firma Consumidor**  **C.C.** | **XXXXXXXXXXXXXXXXX**  **Firma Productor o Proveedor**  **C.C. o Representante Legal** |

**de XXXXXXX**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado por:  Andrés Fernando Torres Martínez  Cargo: Contratista RNPC  Firma: (Original firmado) | Revisado y Aprobado por:  Verónica Romero Chacín  Cargo: Apoyo Arreglo DIrecto  Firma: (Original firmado) | Aprobación Metodológica por: XX  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha:  Firma: (Original firmado) |
|  |  |  |