


 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 1 de 28

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	8
5	GENERALIDADES.....	10
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	13
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	14
7.1	ETAPA 1: IDENTIFICAR EL USUARIO DEL SERVICIO DE ARREGLO DIRECTO.....	14
7.1.1	Atender las Consultas de los Usuarios.....	14
7.1.2	Orientar al Usuario sobre la gestión de la controversia originada en una relación de consumo y explicar los beneficios y los pasos para utilizar el Servicio de Arreglo Directo de la RNPC.....	15
7.1.3	Entregar información previa a la recepción y trámite de la solicitud de arreglo directo.....	15
7.2	ETAPA 2: REALIZAR LA INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO.....	18
7.2.1	Realizar la invitación a la reunión de arreglo directo.....	19
7.2.2	Revisar documentación anexa a la solicitud.....	19
7.2.3	Entregar la Invitación (citación) a la Contraparte.....	20
7.3	REALIZAR ENCUENTRO DE ARREGLO DIRECTO.....	21
7.3.1	Realizar reunión presencial o virtual.....	21
7.3.2	Elaborar Contrato de Transacción.....	22
7.3.3	Realizar Trámite de Verificación.....	25

<b>Elaborado por:</b> Nombre: Rosa Tulia Murcia Rodríguez Cargo: Contratista	<b>Revisado y Aprobado por:</b> Revisado: Nombre: Diana Paola Briceño R Cargo: Contratista  Aprobado: Nombre: Arturo Martínez Ochoa Cargo: Coordinador de Grupo de Trabajo de Red Nacional de Protección al Consumidor.	<b>Aprobación Metodológica por:</b> Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz  Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad  Fecha: 2024-11-13
---	---	--


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.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	<p>Código: DA02-P02</p> <hr/> <p>Versión: 3</p> <hr/> <p>Página 2 de 28</p>
--	---	---

7.3.4 Realizar Cargue Digital del Contrato de Transacción y Planilla de Registro. 25

8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	27
9	DOCUMENTOS EXTERNOS .....	27
10	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN .....	28

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 3 de 28

## 1 OBJETIVO

Establecer las directrices para el funcionamiento de los encuentros de arreglo directo entre consumidores y productores /proveedores de bienes y servicios promovidos por la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC).

El objetivo de estos espacios ofrecidos por la RNPC a través de sus Programas de Casas y Rutas es que los consumidores y proveedores y/o productores puedan resolver extrajudicialmente, de forma directa y amigable las controversias surgidas en el marco de las relaciones de consumo, mediante un encuentro presencial o virtual asistido o apoyado por los servidores públicos y contratistas de los Programas de Casas y Rutas de la RNPC a quienes actuarán como terceros mediadores, neutrales e imparciales, prestando acompañamiento, apoyo y orientación a las partes durante el desarrollo del encuentro de arreglo directo que busca resolver la controversia surgida con ocasión de una relación de consumo particular y concreta.

El acuerdo al que lleguen las partes en conflicto con ocasión de una relación de consumo particular quedará plasmado en un contrato de transacción (art. 2469 del Código Civil), que tendrá efecto de cosa juzgada (art. 2483 del Código Civil) y será exigible judicialmente.


## 2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y contratistas de la RNPC que participen directamente o brinden apoyo en las actividades de arreglo directo que se realicen en los Programas de Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios de la RNPC.

## 3 GLOSARIO

**ACUERDO:** Decisión voluntaria tomada en común entre el consumidor y productor/ proveedor del bien o servicio, el cual queda plasmado en un contrato de transacción.

**ARREGLO DIRECTO:** Es un servicio gratuito de la RNPC que se presta a través de los Programas de las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios, que tiene por objeto ofrecer un espacio amigable y directo entre consumidores y productores y/o proveedores de bienes y servicios, para que mediante el diálogo entre ellas y con el apoyo de la RNPC, busquen gestionar sus diferencias y puedan llegar a un acuerdo voluntario, directo y amigable que solucione sus diferencias en una relación de consumo particular.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 4 de 28

El servicio consiste en la realización de una reunión presencial o virtual entre las partes involucradas en un conflicto de carácter particular y concreto de consumo, surgido por la presunta violación o infracción de las normas de protección al consumidor, en el que ellas de forma directa y voluntaria intentaron resolver su controversia y que el productor y/o proveedor del bien o servicio de respuesta a la reclamación del consumidor, sin tener que acudir ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

Este encuentro entre las partes se adelantará con apoyo del Gestor o Abogado designado de la Casa o Ruta del Consumidor de bienes y servicios de la RNPC. El Gestor o Abogado de la RNPC actuará como un tercero neutral e imparcial, facilitando el diálogo amigable y pacífico entre las partes y no tiene la facultad para proponer fórmulas de arreglo, ni de tomar decisiones respecto al conflicto o las diferencias que las partes tienen con ocasión de la relación de consumo particular.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.


**CONSUMIDOR:** 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 de conformidad con el artículo 5, numeral 3 Ley 1480 de 2011.

**CONTRATO DE TRANSACCIÓN:** De conformidad con el artículo 2469 Código Civil Colombiano, es un negocio jurídico por el que las partes de forma voluntaria y libre, a partir de concesiones recíprocas, terminan extrajudicialmente un litigio existente o previenen un litigio eventual, mediante la estipulación de obligaciones, claras, expresas y exigibles.

**CONVOCANTE:** Persona natural o jurídica que por regla general es el consumidor, quien solicita el servicio de arreglo directo con el fin de llegar a un acuerdo en un conflicto surgido con ocasión de una relación de consumo particular.

**CORREO ELECTRÓNICO:** Es un servicio de RNPC para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

**COSA JUZGADA:** El efecto legal del contrato de transacción que hace alusión a la resolución definitiva de la controversia, lo que impide que esta sea nuevamente debatida ante cualquier autoridad administrativa o jurisdiccional. En consecuencia, el contrato de transacción excluye la posibilidad que las mismas pretensiones, hechos y derechos que han sido transigidos sean objeto de una nueva discusión.

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 5 de 28

**COMUNICACIÓN OFICIAL DE ENTRADA:** Comunicaciones recibidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Superintendencia, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

**COMUNICACIÓN OFICIAL DE SALIDA:** Comunicaciones producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Superintendencia, independientemente del medio utilizado.

**CONSULTA DE DOCUMENTOS:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

**COPIA:** Reproducción exacta de un documento.

**DESISTIMIENTO:** cuando el convocante por medio escrito o digital da a conocer a la RNPC su intención de no continuar con el servicio de arreglo directo solicitado.

**FIRMANTE:** Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio o por cuenta de la persona a la que representa.

**GESTOR CASA Y RUTA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS:** Abogado responsable de liderar y/o gestionar el trámite de arreglo directo. Es el enlace entre el equipo de la Casa y el líder (Apoyo a la Coordinación) del programa Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios.

**HABEAS DATA:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya 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. (Artículo 1 de la Ley 1266 de 2008).

**INVITACIÓN A REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO:** Es un documento por medio del cual se cita a una hora, fecha y lugar determinado al convocado, para celebrar la reunión de arreglo directo. De no darse la reunión o de no llegar a un acuerdo, esta invitación hará las veces de reclamación directa de conformidad con lo estipulado en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**MÉRITO EJECUTIVO:** Efecto legal del contrato de transacción el cual consiste que, ante un eventual incumplimiento de una obligación clara, expresa y exigible contenida

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 6 de 28

en un contrato de transacción particular, la parte acreedora pueda exigir la deuda del deudor de la obligación su cumplimiento mediante un proceso ejecutivo ante el juez competente.

**PAD DE FIRMAS:** Capturador de firma digital.

**PROVEEDOR:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro, de conformidad con lo previsto en el Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

**RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, las dependencias de la Superintendencia de Industria y Comercio asignan un número único consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el Documento.

**RECLAMACIÓN DIRECTA:** Corresponde a la solicitud escrita, Telefónica o verbal elevada por el consumidor ante el productor o proveedor del bien o servicio, de conformidad con el numeral 5° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC):** Fue creada de conformidad con lo previsto en el artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, como instancia encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, en desarrollo de esa función coordina y articula a actores del proceso de intercambio de bienes y servicios en la sociedad de consumo, es decir a proveedores y/o productores (empresa o comercio), el ciudadano o consumidor y el Estado, a través de las entidades encargadas de proteger sus derechos. La RNPC además tiene como objetivos fundamentales: a) defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos; b) trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios; y c) estimular al ciudadano para que participe como veedor permanente del respeto de sus derechos como consumidor bienes y servicios.

**REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD:** Corresponde a la reclamación previa que deberá agotar el consumidor que pretenda hacer uso de la acción de protección al consumidor, para obtener un pronunciamiento judicial en torno a sus derechos en materia de consumo, numeral 5 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

**SIC FACILITA:** Herramienta web con chat de facilitación al servicio de los consumidores, para promover la resolución de conflictos entre proveedores y

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 7 de 28

consumidores en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA RNPC:** Herramienta Tecnológica para la administración documental y de la operación de los programas y servicios que realiza la RNPC, atendiendo las Políticas de Gestión Documental y de Calidad de la SIC.

**SISTEMA DE TRÁMITES:** Sistema de gestión de información de la Superintendencia de Industria y Comercio que, como tal, se constituye en una herramienta importante de control de la prestación de sus servicios, del cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos.

Está implementado sobre una base de datos que permite el registro, seguimiento y control de todos los asuntos que cursan en la Superintendencia de Industria y Comercio desde que se solicitan, hasta el momento en que se resuelven.

**TRÁMITE:** Corresponde a los servicios o temas que por definición de funciones debe controlar y manejar la Superintendencia.

**Nota 1:** El requisito de procedibilidad de la acción de protección al consumidor se entenderá agotado cuando:

1. El proveedor o productor del bien o servicio no dé respuesta a la reclamación directa del consumidor, en el término legal de los quince días (15) establecidos o que la respuesta no cumpla con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Estatuto del Consumidor.
2. El proveedor o productor del bien o servicio conteste de manera negativa la reclamación del consumidor, cumpliendo los requisitos y condiciones de fondo, forma y tiempo que señala el Estatuto del Consumidor.
3. Si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente.
4. Que las partes intenten llegar a un acuerdo vía conciliación extrajudicial en derecho ante un centro de conciliación, lo cual se acredita mediante la constancia de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia.

**Nota 2:** La carta de invitación hará las veces de reclamación directa y se entenderá como prueba válida de la presentación de la reclamación y el inicio de término legal de los quince días dispuestos por el Estatuto del Consumidor para que el proveedor o productor de respuesta a la misma.



 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 8 de 28

**TRAMITE DE ARREGLO DIRECTO:** Conjunto de documentos relacionados con un caso de arreglo directo adelantado a través de Casas o Rutas de la RNPC, que constituyen una unidad archivística de conformidad con las políticas de gestión documental y tablas de retención de la SIC.

**VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO:** Corresponde a la función asignada a la autoridad competente en materia de consumo de la Superintendencia de Industria y Comercio, para verificar el cumplimiento de las órdenes judiciales impartidas en una sentencia o de una conciliación o de una transacción en materia de consumo realizada en legal forma. Verificado el incumplimiento corresponderá dar aplicación a las sanciones descritas en el numeral 11 del artículo 58 del Estatuto del Consumidor (multas sucesivas a favor de la SIC y/o decretar establecimiento).


#### 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Ley Estatutaria	270 de 1996	Estatutaria de la Administración de Justicia	8	Utilización de mecanismos alternativos al proceso judicial par la solución de conflictos de los ciudadanos.
Ley Estatutaria	1581 de 2012	Disposiciones generales para la protección de datos personales		Aplicación total
Ley Estatutaria	1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales el hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la Proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones	3,16, 17 y 18	Se adicionan funciones a la Superintendencia de Industria y Comercio para la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, encuancto se refiere a la actividad de administración de datos personales regulada por la ley y la facultad para imponer sanciones a los sujetos vigilados.
Ley	1480 de 2011	Estatuto del Consumidor	4	Aplicación total. Se resalta el artículo 4 que reconoce como válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una





Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.
Ley	57 de 1887	Código Civil	Título XXXIX	Régimen del contrato de transacción, para ser aplicado a los acuerdos que se alcancen en el servicio de arreglo directo de la RNPC.
Decreto	4886 de 2011	Establece la estructura y funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio	Artículo 1 numeral 66	Establece a la Superintendencia de Industria y Comercio, servir de facilitador entre los consumidores y los productores, distribuidores, expendedores y proveedores de bienes o servicios, según el caso, que presuntamente hayan violado las normas de protección del consumidor, con el fin de que estos, de manera directa, solucionen las diferencias surgidas en una relación de consumo.
Decreto	1377 de 2013	Reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1581 de 2012		Aplicación Total
Ley	2213 de 2022	Se adoptaron medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, y así agilizar procesos judiciales.	Artículo 5. Poderes	<p>Los poderes especiales para cualquier actuación judicial se podrán conferir mediante mensaje de datos, sin firma manuscrita o digital, con la sola antefirma, se presumirán auténticos y no requerirán de ninguna presentación personal o reconocimiento.</p> <p>En el poder se indicará expresamente la dirección de correo electrónico del apoderado que deberá coincidir con la inscrita en el Registro Nacional de Abogados.</p> <p>Los poderes otorgados por personas inscritas en el registro mercantil deberán ser remitidos desde la dirección de</p>

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 10 de 28

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
				correo electrónico inscrita para recibir notificaciones judiciales.

## 5 GENERALIDADES

La difusión y apoyo en el cumplimiento de los derechos de los consumidores es pilar fundamental para la existencia de la RNPC, razón por la cual los Programas misionales de Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios ofrecen a los consumidores y proveedores y/o productores de bienes y servicios orientación para el ejercicio efectivo de los derechos y deberes que surgen con ocasión de las relaciones de consumo en el país.

Es por ello por lo que el consumidor que busca orientación en las Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios respecto a una reclamación o afectación particular espera que la RNPC le ofrezca una ruta o mecanismo que le permita en la medida de lo posible, gestionar o solucionar de forma directa, rápida y eficaz su controversia surgida con ocasión de una relación de consumo particular y concreta, sin que sea necesario acudir a la vía jurisdiccional.

Por esta razón, la RNPC estructuró el servicio de arreglo directo, el cual consiste en la realización de una reunión presencial o virtual entre las partes involucradas en un conflicto originado en una relación de consumo, surgido por la presunta violación o infracción de las normas de protección al consumidor, en el que ellas de forma directa y voluntaria intentaran resolver su controversia y que el productor y/o proveedor del bien o servicio de respuesta a la reclamación del consumidor, sin tener que acudir ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

Este encuentro entre las partes se adelantará con apoyo del funcionario o contratista del Programa de Casas o Rutas del Consumidor de bienes y servicios de la RNPC, designado para el caso particular. El contratista o funcionario de la RNPC actuará como un tercero neutral e imparcial, facilitando el diálogo amigable y pacífico entre las partes y no tiene la facultad para proponer fórmulas de arreglo, ni de tomar decisiones respecto al conflicto o las diferencias que las partes tienen con ocasión de la relación de consumo particular. En el evento de llegar a un acuerdo, este se formaliza en un contrato de transacción suscrito por el consumidor y el proveedor del bien o servicio.

Este procedimiento establece las condiciones de uso que permitirá a la RNPC ofrecer a la ciudadanía el servicio de arreglo directo a través de los Programas de Casas y Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios de la RNPC

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 11 de 28

Para todos los efectos el servicio de arreglo directo de la RNPC se prestará siguiendo los lineamientos institucionales de la SIC, respecto a:

**Gestión Documental:** La gestión documental del procedimiento de Arreglo Directo, con las mejoras implementadas, será conformada por un expediente híbrido en el cual podrá componerse de documentos electrónicos y documentos físicos.

Del mismo modo, se unificó la gestión documental del Sistema de Gestión y del Sistema de Trámites; lo que indica que la radicación de los documentos se realizará a través del Sistema de Gestión y este de forma automática radicará los documentos en el Sistema de Trámites.


Los documentos que nacen de forma digital podrán finalizar de forma digital sin requerir un expediente físico. Aquellos documentos que conserven firmas originales o se compongan con documentos físicos deberán finalizar con su remisión hacia el Archivo de la RNPC.

Para el manejo y conservación de la documentación que se genere de forma física como resultado del desarrollo del Procedimiento de Arreglo Directo se tendrá en cuenta lo establecido en el instructivo denominado “**Paso a Paso de arreglo directo**” y el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01.

En ese sentido, de conformidad con el instructivo denominado “Paso a Paso de cargue de la información de arreglo directo”, el abogado de la Casa o Ruta del Consumidor como responsable de los documentos que este expide dentro del encuentro de Arreglo Directo deberá proceder con el cargue de la información en el Sistema de Gestión / Sistema de Trámites, y de conservar los documentos físicos que se originen para la remisión de estos al finalizar cada uno de los casos al Equipo Base.

Por lo anterior, aquellos documentos derivados del presente Procedimiento que sean generados de forma física deben ser entregados una vez se cierre el arreglo directo de manera organizada y completa, al equipo de gestión documental del GTARNPC con el formato FUID (Ver GD01-F01 Formato Único de Inventario Documental) debidamente diligenciado. Así, el equipo de gestión documental del GTARNPC asignado para la organización física de los archivos de gestión, procederá de acuerdo con el **Procedimiento de Archivo y Retención Documental (GD01-P01)**.

**Nota 3:** Los casos de arreglo directo de manera obligatoria deben ser finalizados y cerrados, tanto en sistema de gestión como en el sistema de trámites.

 Superintendencia de Industria y Comercio	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 12 de 28

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso Artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, así como cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad, con el fin de evitar decisiones contradictorias.

Copia de todos los actos administrativos que se generen como resultado de requerimientos o decisiones de la administración y sus correspondientes respuestas deben ser anexadas al expediente.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

Asignación de responsables: 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 ***Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.***

Gestión Documental: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites. 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.***

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.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>IDENTIFICAR EL USUARIO DEL SERVICIO DE ARREGLO DIRECTO</b>	<p>Usuario caracterizado como se indica en el procedimiento PA02-D01.</p> <p>Relato de la Necesidad del consumidor y del usuario recibir información, orientación y/o atención en temas relacionados con la protección al consumidor</p>	<p>En esta etapa el servidor público o contratista identifica si el caso expuesto por el usuario se refiere a una controversia de carácter particular en consumo. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender las Consultas de los Usuarios</li> <li>- Orientar al Usuario sobre la gestión de la controversia originada en una relación de consumo y explicar los beneficios y los pasos para utilizar el Servicio de Arreglo Directo de la RNPC</li> <li>- Entregar información previa a la recepción y trámite de la solicitud de arreglo directo.</li> </ul>	Abogado o Gestor de Casos Ruta	<p>Usuario informado y/o orientado</p> <p>Información Caracterizada en el Sistema de Gestión de la Información RNPC</p> <p>Arreglo Directo: Planilla de Registro de Arreglo Directo (DA02-F21)</p>
2	<b>REALIZAR LA INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO</b>	<p>Consentimiento del usuario para utilizar el servicio.</p> <p>Registro Caso en el Sistema de Gestión Registro en el Sistema de Trámites Invitación Arreglo Directo</p>	<p>En esta etapa se realizan las invitaciones al encuentro de arreglo directo y se harán la reunión o encuentro presencial o virtual de las partes con el Abogado o Gestor. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la invitación a la reunión de arreglo directo.</li> <li>- Revisar documentación anexa a la solicitud</li> <li>- Entregar la Invitación (citación) a la Contraparte.</li> </ul>	Abogado o Gestor de Casos Ruta	<p>Asignación de caso al abogado o gestor</p> <p>Carta de invitación (DA02-F19)</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	<b>REALIZAR ENCUENTRO DE ARREGLO DIRECTO</b>	Asignación al encuentro de arreglo directo	<p>En esta etapa el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta a quien se le haya asignado el caso, realizará actividades -de mediación. Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reunión presencial o virtual.</li> <li>- Elaborar Contrato de Transacción.</li> <li>- Realizar Trámite de Verificación.</li> <li>- Realizar Cargue Digital del Contrato de Transacción y Planilla de Registro.</li> </ul>	Abogado o Gestor de la Casa o Ruta designado para atender el encuentro	<p>Contrato de Transacción (DA02- F17).</p> <p>Planilla de Verificación de Asistencia de Arreglo Directo (DA02-F16) según solicitud del usuario</p> <p>Planilla registro reunión Arreglo Directo DA02-F21.</p> <p>Registro en el sistema de Sistema de Gestión y Sistema de Trámites</p>

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ETAPA 1: IDENTIFICAR EL USUARIO DEL SERVICIO DE ARREGLO DIRECTO

En esta etapa el servidor público o contratista identifica si el caso expuesto por el usuario se refiere a una controversia de carácter particular en consumo, de ser así, lo direcciona a un Abogado de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, quien deberá orientarlo sobre el trámite pertinente a seguir y presentar el servicio de arreglo directo para gestionar el conflicto y verificar si el proveedor del bien o servicio está registrado en SIC FACILITA.

#### 7.1.1 Atender las Consultas de los Usuarios

El servidor público o contratista de la casa o ruta del consumidor de bienes y servicios le da la bienvenida al usuario/ petionario y le solicitará los datos personales (indicándole su tratamiento)<sup>1</sup> y los ingresará en el Sistema de Gestión, de acuerdo con el Modelo de Atención de la RNPC y procede a escuchar atentamente la consulta del usuario. En caso de tener dudas, solicita la aclaración al usuario para determinar el paso a seguir, así:

- Para ser atendido por un Abogado de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, quien deberá orientarlo sobre el trámite pertinente a seguir.

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 15 de 28

- En caso de tratarse de otro tipo de consulta seguirá lo establecido en el Procedimiento Atención al Ciudadano DA02-P01.

**7.1.2 Orientar al Usuario sobre la gestión de la controversia originada en una relación de consumo y explicar los beneficios y los pasos para utilizar el Servicio de Arreglo Directo de la RNPC.**

El servidor público o contratista con rol de Abogado o Gestor invita al usuario a relatar hechos y pormenores de su caso, como mínimo deberán corresponder a los siguientes: i) la identificación del empresario o comerciante<sup>2</sup> y que estamos frente a un caso derivado de una relación de consumo particular y concreta; ii) la plena identificación del bien o servicio; iii) la fecha de adquisición y el valor; iv) las inconformidades surgidas en torno a la relación de consumo; v) las gestiones que haya hecho para solucionar su inconformidad y, vi) lo que espera obtener del proveedor o productor. Así mismo, el Abogado o Gestor de las Casas o Rutas del Consumidor de Bienes y Servicios orientará al usuario para identificar los documentos relativos al conflicto que tiene en su poder, como pueden ser: comprobantes de pago, contratos, garantías, facturas, órdenes de servicio, folletos publicitarios, tiquetes aéreos, entre otros, y la reclamación directa o reclamación en sede de empresa, en caso de haberla realizado.

En los casos en que el consumidor haya iniciado la acción judicial de protección al consumidor, se le orientará sobre la posibilidad de adelantar el mecanismo de arreglo directo con el fin de llegar a un acuerdo entre ellas y dar por terminada extrajudicialmente la acción iniciada ante la Delegatura Jurisdiccional de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En aquellos casos que el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta, identifique que la empresa que el usuario quiera invitar a una reunión de arreglo directo esté inscrita en el programa de SIC FACILITA, le informará al peticionario como puede realizar el trámite a través de esta plataforma.

**7.1.3 Entregar información previa a la recepción y trámite de la solicitud de arreglo directo.**

Con la finalidad de ilustrar al interesado sobre sus opciones para resolver el asunto de consumo expuesto, el Abogado o el Gestor le explicará lo concerniente al trámite de la reclamación directa y del servicio de arreglo directo, con apoyo de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios, teniendo en cuenta los siguientes escenarios posibles:



 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 16 de 28

**Escenario 1.** El consumidor ya presentó la reclamación directa en sede de empresa, en este escenario se pueden presentar las siguientes situaciones:

- Que esté corriendo el término legal para que el proveedor dé respuesta al consumidor y el consumidor esté interesado en utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC.
- Que ya se haya cumplido el término legal para que el proveedor diera respuesta al consumidor y se agotará el requisito de procedibilidad y el consumidor esté interesado en utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC.

En ambas situaciones el profesional de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios le explicará al consumidor interesado, que se procederá a generar la carta de invitación DA02-F19 para el encuentro de arreglo directo, la cual deberá ser entregada al proveedor convocándolo para la realización de la mencionada reunión.

**Nota 3:** El requisito de procedibilidad de la acción de protección al consumidor se entenderá agotado cuando:

1. El proveedor o productor del bien o servicio no dé respuesta a la reclamación directa del consumidor, en el término legal de los quince días establecidos o que la respuesta no cumpla con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Estatuto del Consumidor.
2. El proveedor o productor del bien o servicio, conteste de manera negativa la reclamación del consumidor, cumpliendo los requisitos y condiciones de fondo, forma y tiempo que señala el Estatuto del Consumidor.
3. Si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente.
4. Que las partes intenten llegar a un acuerdo vía conciliación extrajudicial en derecho ante un centro de conciliación, lo cual se acredita mediante la constancia de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia.

En caso afirmativo, se recibe la solicitud del consumidor y se diligenciará el formato diseñado y codificado denominado **“Formato Carta de Invitación a reunión de arreglo directo” DA02-F19 (imprime dos copias)** para ser entregado a la parte convocada.

**Escenario 2.** El consumidor no ha hecho la reclamación directa en sede de empresa, aquí se pueden presentar las siguientes situaciones:

- **Que el consumidor no quiera presentar reclamación directa, pero si quiere tener un espacio de solución alternativa de conflicto a través del servicio de arreglo directo de la RNPC.**

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 17 de 28

En esta situación el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios procederá a orientar al consumidor respecto a las alternativas para gestionar su inconformidad y le explicará al consumidor interesado solo en el servicio de arreglo directo, que se recibirá su solicitud y se diligenciará el formato diseñado y codificado denominado **“Formato Carta Invitación arreglo directo” DA02-F19 que corresponde a la invitación a la reunión de arreglo directo para ser entregado a la parte convocada.**

**- Que el consumidor decida presentar reclamación directa al proveedor del bien o servicio, pero no utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC.**

Si el consumidor no ha realizado la reclamación directa, el Abogado o el Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios procederá a orientar al consumidor respecto a las alternativas para gestionar su inconformidad, en este punto el consumidor puede decidir utilizar el servicio de arreglo directo como medio de reclamación directa y espacio alternativo de solución de conflictos o presentar exclusivamente la reclamación directa en sede de empresa, sin utilizar el servicio de arreglo directo. En este escenario, se le orientará para que el consumidor pueda realizar la reclamación directa respectiva al proveedor del bien o servicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 numeral 5 literales b) y c) del Estatuto del Consumidor, para ello se utilizarán los formatos diseñados y codificados de reclamación directa de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**- El consumidor decide utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC en la modalidad reclamación directa y reunión de solución de controversia.**

Si el consumidor está interesado en hacer reclamación directa en sede de Empresa, mediante invitación de arreglo directo de la RNPC, el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios le advertirá al consumidor que la carta de invitación a arreglo directo DA02-F19 hará las veces de reclamación directa para todos los efectos legales y una vez entregada al proveedor del bien o servicio comenzará a correr el término para que éste dé respuesta a la reclamación y se determine el agotamiento del requisito de procedibilidad.

En caso afirmativo, se recibe la solicitud respectiva y se diligenciará la invitación-reclamación directa, utilizando el formato diseñado y codificado **Formato DA02-F24 denominada “Modelo Carta Invitación Arreglo Directo-Reclamación Directa”.**

**Nota 4:** La carta de invitación hará las veces de reclamación directa y se entenderá como prueba válida de la presentación de la reclamación y el inicio de término

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 18 de 28

legal de los quince (15) días dispuestos por el Estatuto del Consumidor para que el proveedor o productor de respuesta a la misma.

**Escenario 3.** Se agotó el término legal para cumplir el requisito de procedibilidad, en este escenario se pueden presentar las siguientes situaciones:

**- Que el consumidor ya haya presentado la demanda pertinente ante la delegatura jurisdiccional de la sic o juez competente y el consumidor decida utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC.**

En esta situación el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios procederá a establecer el estado del proceso judicial y a orientar al consumidor sobre el uso del servicio de arreglo directo como mecanismo extrajudicial de solución de conflictos, si el consumidor está interesado en el servicio de arreglo directo se le recepcionará su solicitud y se diligenciará el formato diseñado y codificado **Formato DA02-F19** denominado “**Carta Invitación Arreglo Directo**” que corresponde exclusivamente a la invitación a la reunión de arreglo directo como mecanismo extrajudicial de solución de controversias, para ser entregado a la parte convocada.

**- Que el consumidor no haya presentado la demanda respectiva y esté interesado en utilizar el servicio de arreglo directo de la RNPC.**

En esta situación el profesional de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios procederá a orientar al consumidor sobre la demanda y el uso del servicio de arreglo directo como mecanismo de solución de conflictos, si el consumidor está interesado en el servicio de arreglo directo se le recepcionará su solicitud y se diligenciará el formato diseñado y **Formato DA02-F19** denominado “**Modelo Carta Invitación Arreglo Directo**” que corresponde exclusivamente a la invitación a la reunión de arreglo directo como mecanismo de solución de controversias, para ser entregado a la parte convocada.

## **7.2 ETAPA 2: REALIZAR LA INVITACIÓN A LA REUNIÓN DE ARREGLO DIRECTO**

En esta etapa se realizan las invitaciones al encuentro de arreglo directo y se hará la reunión o encuentro presencial o virtual de las partes con el Abogado o Gestor en su rol de mediador en el caso particular. Así mismo, el Abogado o el Gestor explicarán en detalle lo relativo a las condiciones o reglas de uso del servicio de arreglo directo:

- i. Finalidad y alcance del servicio de arreglo directo y los posibles resultados y efectos.
- ii. Facultades y funciones del funcionario de la RNPC durante la reunión

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 19 de 28

de arreglo directo.

- iii. El contrato de transacción y sus efectos legales como producto del servicio de arreglo directo.

#### 7.2.1 Realizar la invitación a la reunión de arreglo directo

Si luego de toda la orientación recibida por parte del Abogado o Gestor, el usuario está conforme con utilizar el servicio de arreglo directo<sup>4</sup>, con la ayuda del Abogado del Gestor, elaborará una comunicación de acuerdo al modelo y al escenario identificado con el usuario en los cuales se encuentran en el **Formato DA02-F19**, para invitar al productor o proveedor del bien o servicio a la reunión o encuentro presencial o virtual que tiene por objetivo buscar un acuerdo directo y amigable que permita solucionar las diferencias surgidas con ocasión de esa relación de consumo particular, en la fecha que se acuerde entre el convocante y el Abogado o Gestor, sin que esta fecha supere los siete (7) días hábiles siguientes al día en que se atendió el asunto.

En el evento en que el Abogado o Gestor considere necesario programar el encuentro con más días, lo hará hasta por el término de diez (10) días hábiles, exceptuando las reuniones de arreglo directo que se agenden en las Rutas, caso en el cual la invitación podrá ser en un término menor o mayor en atención a la programación y fechas de permanencia y desplazamiento dispuestas para cada unidad móvil.

Vencidos estos términos, en el evento en el que la Unidad Móvil haga presencia en un municipio cuya capital de departamento tenga dispuesta una Casa del Consumidor de Bienes y Servicios, la comunicación de invitación contendrá una fecha y hora para la realización de la reunión de arreglo directo en las instalaciones de la Casa, siempre que el convocante así lo solicite; para efectos de lo anterior, deberá mediar articulación con el Gestor de la Casa respectiva, que atenderá la reunión.

Esta invitación hará las veces de la solicitud del servicio y de apertura del caso para todos los efectos.

La asignación del caso al abogado o Gestor de casa o rutas se realizará por el sistema de gestión de la información teniendo en cuenta la disponibilidad de los funcionarios o contratistas de la casa o ruta.

#### 7.2.2 Revisar documentación anexa a la solicitud

El usuario aportará los documentos que considere como soporte a la invitación de arreglo directo. El Abogado o Gestor de la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y

 <p><b>Superintendencia de Industria y Comercio</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 20 de 28

servicios, deberá escanear dichos documentos e ingresarlos al Sistema de Trámites.

La solicitud contendrá con absoluta claridad de los datos de identificación, domicilio y dirección y/o correo electrónico del convocante y del convocado para efectos de la entrega de la invitación de la reunión, la identificación del bien o servicio sobre el que se reclama, precisando si es posible, su marca, modelo, valor, lugar de compra, entre otros; así como la razón del reclamo y las pretensiones que el convocante desee hacer valer, de acuerdo con la plantilla preestablecida. Además, se advertirá que quien asista en calidad de convocado deberá contar con la representación legal o capacidad plena para actuar en nombre propio y/o mediante apoderado con la facultad expresa de transigir o de disponer de los derechos objeto de la controversia, para lo cual deberá presentar su documento de identificación, el poder y/o el certificado de existencia y representación legal que lo habilite, según corresponda a la naturaleza jurídica de la parte convocada.


#### 7.2.3 Entregar la Invitación (citación) a la Contraparte

El Abogado o Gestor deberá informar al convocante que es su obligación entregar la invitación a la reunión de arreglo directo, ya sea:

- i. Mediante envío a la dirección electrónica de notificación registrada en el respectivo certificado de existencia y representación legal del convocado.
- ii. De forma personal en la dirección suministrada como domicilio del convocado, para lo cual el convocante deberá llevar dos (2) copias de la comunicación, entregar una de ellas y solicitar la firma del recibido en la otra, nombre y número de documento de identidad de quien recibe, así como la fecha y hora de entrega.
- iii. Mediante el servicio autorizado de correo certificado de “entrega de documentos que requiera notificación judicial”, a la dirección física de notificación del convocado reportada por éste en el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio o en el contrato suscrito por las partes o reportado por el convocado en la factura respectiva de adquisición del bien o servicio.

Para facilitar el envío de la comunicación al productor o proveedor, el Abogado de la Casa o Ruta, podrá consultar el Registro Único Empresarial (RUES) e informar al convocante la dirección física o electrónica del invitado para el envío de la carta de invitación

El Abogado también informará al convocante que en el evento que el invitado no expida constancia de recepción de la carta de invitación o se niegue a recibirla,

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 21 de 28

deberá remitirla por correo e informar tal circunstancia bajo juramento en la respectiva acción de protección al consumidor.

La constancia de entrega de la comunicación del consumidor a la otra parte de la relación de consumo deberá ser entregada por el usuario al Abogado de la Casa o Ruta del consumidor, con el fin que la misma sea escaneada y cargada en el Sistema de Gestión de la Información/Sistema de Trámites con el número de radicado del sistema de trámites respectivo.

### **Desistimiento del Convocante**

La parte convocante podrá desistir voluntariamente en cualquier momento de su solicitud de arreglo directo. Una vez el consumidor desiste, se dejará constancia de este hecho mediante comunicación escrita, en el sistema de información de la RNPC y radicada en el sistema de tramites de la SIC.

## **7.3 REALIZAR ENCUENTRO DE ARREGLO DIRECTO**

En esta etapa el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta a quien se le haya asignado el caso, realizará actividades de intermediación respecto del conflicto objeto del encuentro de arreglo directo, el cual está relacionado con la protección del

consumidor que se encuentran enmarcados en la Ley 1480 del 2011 Estatuto del Consumidor y con el Decreto 4886 de 2011, con el fin que los consumidores y proveedores logren posibles acuerdos a través del servicio de arreglo directo de la RNPC.

### **7.3.1 Realizar reunión presencial o virtual**

En la fecha y hora señalada en la comunicación de invitación se dará inicio al encuentro de arreglo directo, previa verificación de la entrega de la invitación de arreglo directo al proveedor o empresario. A este encuentro asistirán el Abogado o Gestor de la Casa o Ruta designado como mediador y las partes en conflicto. El funcionario de la RNPC que atiende la reunión de arreglo directo se asegurará de que las partes intervinientes cuenten con la facultad para transigir y disponer de los derechos objeto de la controversia, mediante la revisión de sus documentos de identificación, poderes, certificados de existencia y representación legal o mediante la verificación del RUES, en caso de ser necesario. Así mismo se diligenciará y firmará el formato Certificación Asistencia Arreglo Directo DA02-F16.



 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 22 de 28

El encuentro se realizará en las instalaciones de la Casa del Consumidor de Bienes y Servicios o en la Unidad Móvil de la Ruta del Consumidor, o en la sede habilitada por la SIC, según corresponda o mediante el uso de canales virtuales o electrónicos.

El Abogado o Gestor en su función de mediador le corresponderá a una actuación ilustrativa y de sensibilización sobre los comportamientos adecuados por parte de los asistentes y el propósito del encuentro, el cual es lograr un acuerdo a partir de las soluciones que ellos propongan, sin necesidad de acudir a instancias judiciales, y de que el productor y/o proveedor de respuesta al consumidor respecto a la reclamación particular. De esta forma se busca generar un espacio de comunicación y de diálogo directo y amigable entre las partes participantes en el encuentro.

Acto seguido se informará a los asistentes, sobre los efectos del contrato de transacción, cosa juzgada y mérito ejecutivo, las consecuencias de su incumplimiento y las autoridades competentes que conocerán del mismo, así como sobre la improcedencia de la acción de protección al consumidor por los mismos hechos una vez estos hayan sido transigidos entre las partes.

La intervención del Abogado o Gestor designado para atender el encuentro se enfocará en favorecer y mantener la comunicación asertiva y de facilitar y orientar de forma imparcial el desarrollo del encuentro, atendiendo las necesidades de las partes asistentes y permitiendo que ellos de manera autónoma propongan diferentes alternativas que les permitan alcanzar un acuerdo voluntario, sin que el funcionario contratista de la RNPC pueda proponer fórmulas de acuerdo con las partes.

### **Reunión virtual**

Por solicitud del Abogado las partes deberán aportar los documentos que los acrediten para participar en la Reunión de Arreglo Directo. El desarrollo del encuentro virtual seguirá la misma ruta dispuesta para el encuentro presencial.

#### **7.3.2 Elaborar Contrato de Transacción**

Si al finalizar el encuentro, las partes llegan a un acuerdo, el Abogado apoyará en la elaboración del Contrato de Transacción Formato **DA02-F17**, el cual contendrá obligaciones claras, expresas y exigibles en condiciones de tiempo, modo, lugar y de la persona que se obliga para ser firmado por las partes en señal de manifestación del consentimiento.

Para la elaboración del mencionado contrato se tendrá en cuenta lo siguiente:



 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 23 de 28

- i. Se dejará una referencia a los hechos o motivos que dieron origen a las diferencias que fueron objeto del arreglo directo.
- ii. En el contrato se establecerán las obligaciones a cargo de ambas partes, según las reglas explicadas anteriormente, sin ambigüedades y condiciones que imposibiliten la ejecución de estas y la posterior verificación de su cumplimiento.
- iii. En el contrato se fijarán las condiciones de tiempo, modo y lugar para el cumplimiento de lo pactado.
- iv. El contrato deberá llevar como anexo el soporte o constancia de la representación de los asistentes a la reunión de arreglo directo. Para las personas jurídicas, se adjuntará el certificado de existencia y representación legal vigente junto con el poder de representación debidamente autenticado. Para las personas naturales se adjuntará copia de la cédula de ciudadanía.
- v. Se incluirá con precisión y claridad la advertencia sobre los efectos de cosa juzgada y el mérito ejecutivo del contrato.

Se expedirán tantos originales como partes involucradas y un ejemplar de este será escaneado como copia para el archivo de la RNPC en su sistema de gestión de la información y de acuerdo con los lineamientos de gestión documental y tablas de retención de la Superintendencia de Industria y Comercio.


### **Firma de los Documentos**

Para el caso de la reunión presencial las partes firmarán los originales, los cuales en caso de ser generados en medio físico deberán ser escaneados de inmediato y cargados en el Sistema de Gestión / Sistema de Trámites.

En caso de que el documento se genere virtualmente, será firmado a través del Pad de Firmas, este deberá ser guardado en un archivo PDF en el equipo de cómputo y ser cargado en el Sistema de Gestión de la Información/Sistema de Trámites de forma inmediata. A las partes podrá entregárseles una impresión del documento o remitírseles por vía electrónica.

Para los casos de reunión virtual el Abogado o Gestor enviará a la contraparte y luego al usuario los documentos para firma mediante correo electrónico. El Abogado o Gestor se asegurará de que las partes cuenten con las herramientas o métodos para plasmar su firma en los formatos y documentos que derivados de la reunión. Allegado el acuerdo firmado, este deberá ser cargado de inmediato al Sistema de Gestión de la Información/Sistema de Trámites.

Corresponderá únicamente al Gestor o al Abogado de la Casa o Ruta del Consumidor el cargue de la información en el Sistema de Gestión de la Información/Sistema de

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 24 de 28

Trámites. Toda la información deberá ser cargada de forma inmediata, de conformidad con el documento DA02-I09 **“Instructivo denominado Paso a Paso de arreglo directo”**

### **Reunión que culmina sin arreglo directo**

En los eventos en que la reunión termine sin arreglo directo por la inasistencia de una o de las partes implicadas en la controversia, o la imposibilidad de llegar a un acuerdo, dicha situación se consignará en el sistema de información señalando que no se logró acuerdo, sin necesidad de expedir constancias de asistencia a ninguno de los asistentes, a menos que alguna de las partes eventualmente lo solicite, evento en el cual se podrá suministrar copia de la planilla de registro o entregar una constancia de asistencia, a solicitud del interesado.

En caso de que el productor o proveedor no asista al encuentro de arreglo directo y el consumidor decida iniciar la acción de protección al consumidor, se le advertirá que el requisito de procedibilidad se entenderá surtido, dependiendo de lo que suceda dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de la comunicación de invitación al productor o proveedor:

- i. Que el proveedor o productor del bien o servicio no dé respuesta a la reclamación directa del consumidor, en el término legal indicado o que la respuesta no cumpla con los requisitos de forma y fondo exigidos por el Estatuto del Consumidor.
- ii. Que el proveedor o productor del bien o servicio, conteste de manera negativa la reclamación del consumidor, cumpliendo los requisitos y condiciones de fondo, forma y tiempo que señala el Estatuto del Consumidor.
- iii. Si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.
- iv. Que las partes intenten llegar a un acuerdo vía conciliación extrajudicial en derecho y se levante constancia de imposibilidad de acuerdo o de inasistencia a la audiencia de conciliación.

A la demanda deberá acompañarse la comunicación de invitación al encuentro de arreglo directo entregada al convocado como prueba de la reclamación directa al proveedor del inicio del término legal y demás efectos establecidos en la Ley 1480 de 2011 para el agotamiento del requisito de procedibilidad.

### **Reprogramación de la Reunión**

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b></p>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 25 de 28

En aquellos casos donde no asista una de las partes al encuentro y la otra desee convocar nuevamente, o habiendo asistido las dos partes es necesario reunirse en oportunidad posterior, el abogado o gestor de la Casa o Ruta, diligenciará la Planilla DA02-F21 y emitirá una nueva invitación de arreglo directo denominada modelo carta de reprogramación **DA02- F23**, convocando a los interesados a una nueva reunión dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, siguientes a la realización de la primera reunión.

**Nota 5:** todos los documentos que sean entregados por las partes deberán ser anexados al caso de arreglo directo para su soporte, archivo y registro en el Sistema Gestión de la información/Sistema de Trámites, bajo las políticas de gestión documental y tablas de retención de la SIC.

### 7.3.3 Realizar Trámite de Verificación

Tal como se indicó previamente, durante el desarrollo del encuentro, el Abogado deberá informar a los asistentes de las eventuales consecuencias del incumplimiento a lo pactado, de conformidad con lo indicado en el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 del 2011; así como de la posibilidad de acudir a la vía ordinaria, presentando la acción ejecutiva para exigir el cumplimiento del contrato.

Una vez vencidos los términos para el cumplimiento de los compromisos plasmados en el contrato de transacción suscrito, sin que estos se hayan cumplido, el consumidor podrá iniciar proceso vía justicia ordinaria mediante proceso ejecutivo.

- Acercándose a la Casa o Ruta del Consumidor de Bienes y Servicios donde suscribió el acuerdo y diligenciando el formato establecido para el efecto (DA02-F11), el cual será radicado a través del sistema de trámites de la SIC o
- Radicándola a través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

### 7.3.4 Realizar Cargue Digital del Contrato de Transacción y Planilla de Registro.

El contrato de transacción, sus anexos y planilla de registro serán cargados de forma digital, en el Sistema de Gestión de la información/Sistema de Trámites que cumple con las políticas de gestión documental y tablas de retención de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**Nota 6.** Cerrado el caso deberá remitirse con todos los documentos al área de gestión documental de conformidad con el procedimiento de gestión documental de la SIC.

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 26 de 28

## Puntos de Control

En los eventos en que los casos de arreglo directo no hayan sido finalizados debidamente en el sistema de gestión, en el sistema de trámites y Sistema de Gestión Documental (SGD), el grupo base de arreglo directo procederá de la forma que a continuación se explica.

En el sistema de gestión será responsabilidad del abogado que haya iniciado correctamente el procedimiento de arreglo directo, quien deberá efectuar el cierre del caso cualquiera que haya sido el resultado del proceso; esto, cuando solo se cursó la invitación, hubo reunión positiva o negativa o se suscribió contrato de transacción.

El cierre se verificará cuando en el estado del caso aparezca “CERRADO”.

El equipo base de arreglo directo será el encargado de realizar el cierre en el sistema de tramites.

Toda la documentación obrante en el sistema de gestión, la cual debió ser cargada correctamente al iniciar el procedimiento, se verá reflejada en el sistema de trámites y los casos podrán cerrarse por el equipo base de arreglo directo, quienes previamente realizaron una revisión respecto a la existencia de los documentos que conforman el expediente.


No obstante, lo anterior, los documentos que se deben generar y deben conformar el expediente son: La carta de invitación con el lleno de todas las formalidades, incluida la mención de un correo electrónico del usuario, el contrato de transacción y el documento denominado planilla de asistencia (Obligatorio para todas las actuaciones, tales como: primera reunión o reprogramación)

Revisado todo el expediente y verificada la existencia de la documentación requerida, se elaborará la carta de agradecimiento, generada de forma automática bajo el código 440 en el sistema de trámites. Con lo anterior, quedará cerrado el caso.

## Eventualidades en el cierre del proceso en el sistema de trámites

En el evento de no encontrarse algún documento esencial para el cierre del expediente en el sistema de trámites, tales como carta de invitación sin correo, planilla de registro o contrato de transacción. Se procederá de la siguiente manera:

- **Falta de correo en la carta de invitación:** En el evento en que el usuario no cuente con un correo electrónico y/o no le informe al abogado que atiende el caso, la carta de agradecimiento de la que se trata en el párrafo anterior será remitida

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 27 de 28

al correo [anonimo@sic.gov.co](mailto:anonimo@sic.gov.co), de esta manera, se agota la etapa y se entiende “CERRADO” el caso.

**- Falta de uno o varios documentos previstos en procedimiento de arreglo directo:** Si se evidencia la falta de uno o más documentos de los establecidos como obligatorios para el cierre del caso, en primera instancia se verificará su existencia en físico con el equipo de gestión documental de la RNPC, se escaneará el documento y se complementará el caso remitiendo esta información al correo [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co).

Verificada la complementación en el sistema de tramites, se procederá al cierre del caso, remitiendo la carta de agradecimiento como paso final.

**- Inexistencia de documentos:** En el evento de no existir datos y en caso de que el paso anterior sea negativo, y se evidencie la desaparición o inexistencia del algún documento esencial dentro del expediente, el caso se deberá cerrar haciendo uso del formato denominado **COMPLEMENTACIÓN PARA CIERRE DE CASOS ARREGLO DIRECTO EN EL SISTEMA DE TRÁMITES (DA02-F25)**. El anterior, se debe diligenciar especificando que documento hace falta, y las acciones que se han desplegado para la ubicación del documento. Acto seguido se realizará la carta de agradecimiento y se cerrará el caso de manera definitiva.

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Carta Invitación Arreglo Directo DA02-19.
- Contrato de Transacción DA02-F17.
- Certificación Asistencia Arreglo Directo DA02-F16.
- Modelo Carta Reprogramación Arreglo Directo DA02- F23.
- Modelo Carta de Invitación Arreglo Directo con Reclamación Directa DA02-F24.
- Incumplimiento de lo Pactado DA02-F11.
- Instructivo de Atención al Consumidor RNPC CS01-I121.
- Instructivo Paso a Paso de arreglo Directo DA02-I09.
- Planilla Registro Reunión Arreglo Directo DA02-F21.
- Complementación para cierre de casos Arreglo Directo en el sistema de trámites DA02-F25.

## 9 DOCUMENTOS EXTERNOS

N.A

 <b>Superintendencia de Industria y Comercio</b>	<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DIRECTO</b>	Código: DA02-P02
		Versión: 3
		Página 28 de 28

## 10 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- Se incluye la nota número 6, punto de control.
- Se menciona las Eventualidades en el cierre del proceso en el sistema de trámites.
- Se relaciona el formato Complementación Para Cierre De Casos Arreglo Directo en el Sistema De Trámites (DA02-F25).
- Se elimina el item b) del numeral 7.3.3 Realizar Trámite de Verificación

---

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA