CONTENIDO

1 OBJETIVO 3
2 DESTINATARIOS 3
3 GLOSARIO 3
4 REFERENCIAS 5
5 GENERALIDADES 18
6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO 23
7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES 28
7.1 ETAPA 1. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN 28
7.1.1 Verificar información de la solicitud 28
7.1.2 Asignar a un servidor público o contratista 29
7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR 30
7.2.1 Iniciar Averiguación Preliminar 31
7.2.1.1 Actuar del Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto 32
7.2.2 Obtener evidencias o información necesaria 33
7.2.3 Decretar medidas preventivas 33
7.2.4 Concluir etapa de averiguación preliminar 34
7.2.4.1 Proferir decisión de archivo, instrucción o traslado por competencia 34
7.2.4.2 Proferir decisión sobre medidas preventivas. 35
7.2.4.3 Proferir instrucciones de carácter general 36
7.2.4.4 Proferir instrucciones de carácter particular 36
7.2.4.5 Seguimiento al cumplimiento de la instrucción 36
7.3 ETAPA 3. FORMULAR CARGOS 37
7.3.1 Iniciar investigación 37
7.3.2 Decretar y practicar pruebas 38

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.

COPIA CONTROLADA

7.3.3 Almacenar y guardar pruebas 39
7.3.4 Cerrar periodo probatorio y correr traslado para alegar de conclusión 39
7.4 ETAPA 4. ADOPTAR DECISIÓN 40
7.4.1 Elaborar acto administrativo 40
7.4.2 Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías 44
7.4.3 Remisión para notificación 45
7.4.3.1 Custodia de expedientes 46
7.5 ETAPA 5. RESOLVER RECURSOS 46
7.5.1 Tramitar o rechazar el recurso 46
7.5.1.1 Agencia oficiosa para la interposición de recursos 47
7.5.1.2 Decisiones de los alcaldes y recursos. 47
7.5.2 Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica) 47
7.5.3 Tramitar recurso de apelación (si aplica) 49
7.5.4 Tramitar recurso de queja (si aplica) 50
7.6 ETAPA 6. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ÓRDENES IMPARTIDAS 51
7.6.1 Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones 51
7.6.2 Corregir errores formales 51
7.6.2.1 Corregir irregularidades de la actuación 52
7.6.3 Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas 52
7.6.4 Resolver revocatoria directa 53
7.6.4.1 Revocación directa de actos de carácter particular y concreto 53
8 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 54
9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN 55

COPIA CONTROLADA

1 OBJETIVO

Establecer el conjunto de etapas y pasos a seguir en las actuaciones administrativas que se adelanten de oficio o a partir de las denuncias presentadas por cualquier persona, por la presunta transgresión de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. A través de la descripción de las etapas: Determinar competencia de la Dirección, Adelantar la averiguación preliminar, Formular cargos, Adoptar decisión, Resolver recursos y Realizar seguimiento a las decisiones proferidas.

2 DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado, inclusive, desde la etapa preliminar de la actuación administrativa, por todos aquellos servidores públicos o contratistas que directa o indirectamente participen en él, con el fin de dar trámite a las actuaciones administrativas iniciadas a causa de una presunta transgresión de las normas legales vigentes en materia de Protección al Consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

3 GLOSARIO

ACTOS ADMINISTRATIVOS: Son aquellos mediante los cuales la administración expresa o manifiesta su voluntad creando, modificando o extinguiendo situaciones jurídicas de interés particular o general. La publicidad de los actos administrativos de interés particular, por regla general, se realiza mediante notificación personal, la cual podrá efectuarse por medios electrónicos. En caso de no poderse notificar de manera personal el acto administrativo, se notificará por aviso. Otra forma de notificación es la conducta concluyente . Cuando se desconozcan los datos del destinatario, La publicidad de los actos administrativos también se surtirá mediante publicación de la citación y luego del aviso en la página web de la Entidad, o en un lugar de acceso al público en la Secretaría de la Superintendencia de Industria y Comercio, según sea el caso, de conformidad con los artículos 68 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. Por su parte, los actos administrativos de interés general deberán ser publicados en el Diario Oficial o en la Gaceta que la administración haya destinado para tal efecto.

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Manifestación de la administración que resuelve sobre el decreto y la práctica de pruebas, rechazando de manera motivada las ilegales, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas, y decretando las que procedentes y necesarias para el esclarecimiento de los hechos, teniendo en

COPIA CONTROLADA

cuenta para ello las solicitudes presentadas en oportunidad por la parte investigada o por los terceros intervinientes reconocidos con interés dentro del trámite, así como cuando requieran ser practicadas de oficio.

ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMULACIÓN DE CARGOS: Acto administrativo mediante el cual se da inicio al procedimiento administrativo sancionatorio, con el fin de establecer posibles transgresiones al régimen de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo la competencia de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio. En éste, se señalan con precisión y claridad los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones normativas presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes en caso de resultar probada la vulneración al régimen de protección al consumidor.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia de Industria y Comercio, sin que medie intervención previa de cualquier persona, despliega funciones de inspección, vigilancia y control iniciando una actuación para investigar posibles violaciones de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo su competencia. Las averiguaciones preliminares también constituyen una actuación de oficio cuando son adelantadas sin previa solicitud de cualquier persona.

CONCILIACIÓN: Mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. Esta diligencia no se encuentra prevista en el procedimiento administrativo sancionatorio ni como una etapa ni como un *requisito procesal* dentro de la actuación preliminar de que trata la Ley 1437 de 2011.

DIPAC: Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

GSESP: Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto.

MEDIOS DE PRUEBA: Son las diversas modalidades a través de las cuales las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses. Instrumentos previstos por la ley para la verificación de hechos. Son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, el juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios y los informes, según lo establecido en el artículo 165 del C.G.P

COPIA CONTROLADA

MULTA SUCESIVA: Sanción que consiste en pagar una cantidad de dinero, por haber infringido la ley o haber incumplido una orden. Cuando un acto administrativo de carácter particular o general imponga una obligación no dineraria a un particular y este se resistiere a cumplir la orden y/o instrucción, la autoridad que expidió el acto administrativo podrá imponer multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía. Las multas sucesivas o persuasivas por incumplimiento de órdenes o instrucciones, son diferentes de aquellas que derivan del juicio de responsabilidad.

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer el contenido de sus decisiones ***a quienes hacen parte del proceso o puedan verse afectados con las mismas.***

QUEJA Y/O DENUNCIA: Escrito o comunicación a través del cual una persona pone en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, hechos que considera contrarios a las normas de protección al consumidor, sin pretender el reconocimiento de un derecho particular o la solución de una situación individual.

RENUENCIA o REBELDÍA: Desacato de las órdenes o instrucciones no dinerarias impartidas por la Superintendencia de industria y Comercio a un particular.

RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual los particulares impugnan las decisiones de la Administración para solicitar que se modifique, aclare, revoque o adicione un acto administrativo definitivo, contra los que, por regla general proceden los recursos de reposición, apelación ***y el de queja cuando se rechace el recurso de apelación.***

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Número / Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los derechos colectivos y del ambiente	Art. 78	La ley regulará el control de la calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de

COPIA CONTROLADA

				acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.
Ley	18 de 1990	Por la cual se prohíbe la fabricación, importación, distribución, venta y uso de juguetes bélicos en el territorio nacional, se adiciona la Ley 42 de 1985 y se dictan otras disposiciones.	Art. 1 y 4	Art. 1. Prohíbase la fabricación, importación, distribución, venta y uso de juguetes bélicos en todo el Territorio Nacional. Art. 4. La vigilancia de lo dispuesto en el artículo 1 de esta Ley corresponde a las autoridades colombianas y, en especial, a la Superintendencia de Industria y Comercio, Policía Nacional y Aduana Nacional.
Ley	300 de 1996	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones".		Aplicación parcial, con inclusión de normas que la modifiquen y reglamenten.
Ley	679 de 2001	por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución	Art. 17	Aplicación parcial, con inclusión de normas que la modifiquen y reglamenten (Modificado por la Ley 1101 de 2006, Modificada por la Ley 1336 de 2009 y Modificada por la Ley 1801 de 2016)
Ley	1335 de 2009	Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de menores de edad, la población no	Art. 13, 16, 25, 26, 34	ADVERTENCIA DE SALUD EN LA PUBLICIDAD, LAS CAJETILLAS Y EMPAQUES. La

COPIA CONTROLADA

		fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo de tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco y sus derivados en la población colombiana.		Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, hará la verificación en puerto de conformidad con su competencia, la Superintendencia de Industria y Comercio hará la verificación y control una vez se encuentre en el mercado nacional, las autoridades competentes, velarán porque todos los productos cumplan con lo dispuesto en el presente artículo, como requisito para los efectos del levante de la mercancía.
Ley	1480 de 2011	Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.		De aplicación total en lo que resulte pertinente al Régimen de Protección al Consumidor en sede administrativa.
Ley	1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Parte Primera. Art. 1 - 102.	Aplicación total.
Ley	1558 de 2012	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley general de turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones	Art. 25	Art. 25. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen y reglamenten.
Ley	1564 de 2012	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y	Sección tercera. Régime	Artículo 165. Medios de prueba. Son medios de prueba la declaración de parte, la confesión, el

COPIA CONTROLADA

		se dictan otras disposiciones	n probatorio	juramento, el testimonio de terceros, el dictamen pericial, la inspección judicial, los documentos, los indicios, los informes y cualesquiera otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento del juez. El juez practicará las pruebas no previstas en este código de acuerdo con las disposiciones que regulen medios semejantes o según su prudente juicio, preservando los principios y garantías constitucionales.
Ley	1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo		Aplicación total.
Ley	1935 de 2018	Por medio de la cual se reglamenta la naturaleza y destinación de las propinas		Aplicación total.
Ley	1968 de 2019	Por el cual se prohíbe el uso de asbesto en el territorio nacional y se establecen garantías de protección a la salud de los colombianos”.		Esta legislación ordena a la Superintendencia de Industria y Comercio en los asuntos de su competencia, entre otras autoridades, iniciar el procedimiento para imponer las sanciones a

COPIA CONTROLADA

				todo aquel, persona natural, o jurídica, que continúe con la explotación, producción, comercialización, importación, distribución y/o exportación de cualquier variedad de asbesto y de los productos con este elaborados. La sanción económica oscilará entre los cien (100) y los cinco mil (5.000) SMLMV.
Decreto	1441 de 1982	Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones.		Aplicación total.
Decreto	3467 de 1982	Por el cual se dictan unas normas relativas a las ligas y asociaciones de consumidores.	Art. 3	El control y vigilancia de las actividades desarrolladas por las ligas y por las asociaciones de consumidores serán de competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.
Decreto	3466 de 1982	Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.

COPIA CONTROLADA

		productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.		
Decreto	2876 de 1984	Normas de precios		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Decreto	1075 de 1997	Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos		Aplicación total
Decreto	1076 de 1997	por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico		Aplicación total
Decreto	502 de 1997	por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996		Aplicación total
Decreto	863 de 1998	Por la cual se reglamenta el decreto 3466 de 1982 en cuanto a fijación de precios y se dictan otras disposiciones.		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Decreto	2395 de 1999	Por el cual se reglamenta la Ley 300 de 1996 en lo relacionado con la inscripción en el Registro Nacional de Turismo de los establecimientos gastronómicos, bares y		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

		negocios similares de interés turístico		
Decreto	2438 de 2010	Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la responsabilidad de las Agencias de Viajes en la prestación de servicios turísticos		Aplicación total
Decreto	774 de 2010	Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con el derecho de retracto en la venta de tiempo compartido turístico		Aplicación total
Decreto	4886 de 2011	Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.	Art. 12	Art. 12. Funciones de la Dirección de Investigación de protección al Consumidor de manera enunciativa, incluyendo las que pertenezcan a la naturaleza de la dependencia.
Decreto	4176 de 2011	Por el cual se reasignan unas funciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- y a la Superintendencia de Industria y Comercio, y se dictan otras disposiciones.	Art. 3	Reasignar al Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor y al Director(a) de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, las funciones establecidas en el numeral 7 del artículo 6 y el numeral 6 del artículo 8 del Decreto 2785 de 2006, respectivamente, relacionadas con la protección de los usuarios

COPIA CONTROLADA

				de los servicios turísticos, para lo cual dicha entidad adelantará el trámite de las investigaciones administrativas por las casuales de infracción establecidas en la Ley 300 de 1996 y en las normas que la modifiquen y reglamenten
Decreto	704 de 2012	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	2184 de 2012	Por el cual se corrigen yerros de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	735 de 2012	Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	975 de 2014	Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se debe presentar la información y la publicidad dirigida a niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores		Aplicación total
Decreto	1293 de 2014	Por el cual se modifica el Decreto 503 de 1997 y se dictan otras disposiciones		Aplicación parcial: en lo que no sea contrario a las normas de turismo
Decreto	1369 de 2014	Por el cual se reglamenta el uso de la publicidad alusiva a		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

		cualidades, características o atributos ambientales de los productos		
Decreto	1499 de 2014	Por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia		Aplicación total
Decreto	1368 de 2014	Por el cual se reglamentan las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011		Aplicación total
Decreto	1033 de 2014	Por el cual se reglamenta la Ley 1639 de 2013 “Por medio de la cual se fortalecen las medidas de protección a la integridad de las víctimas de crímenes con ácido y se adiciona el artículo 113 de la Ley 599 de 2000”		Capítulo 2. Régimen de control de comercialización. Art. 9. Inspección, vigilancia y control. La superintendencia de Industria y Comercio y las autoridades administrativas de policía, en lo de su competencia, ejercerán inspección, vigilancia y control respecto del cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente capítulo.
Decreto	1074 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Capítulos 31, 32, 33, 35, 36,37, 51, 52 y 56 del Título 2 y los capítulo	Aplicación total

COPIA CONTROLADA

			s 1, 3, 4 y 5 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2.	
Decreto	1702 de 2015	Por el cual se modifican los Artículos 2.2.2.35.2, 2.2.235.5 y 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo		Aplicación total
Decreto	*587 de 2016*	"por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto número 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011."		*Aplicación Total*
Decreto	*679 de 2016*	Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011		*Aplicación total*
Decreto	*229 de 2017*	*Por el cual se establecen las condiciones y requisitos*		*Aplicación total*

COPIA CONTROLADA

		para la inscripción Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad las secciones 1,2 y 3 del capítulo 1 del título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo		
Decreto	*1413 de 2018*	Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2, Parte 2, Título 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015 y se reglamenta el parágrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011		*Aplicación total*
Decreto	*2063 de 2018*	Por el cual se modifican los artículos 2.2.4.1.1.6., 2.2.4.1.1.10., 2.2.4.1.2.1., 2.2.4.1.2.2., 2.2.4.1.2.3., 2.2.4.1.2.4. y 2.2.4.1.3.4. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015.		*Aplicación total*
Decreto	*2119 de 2018*	Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico y se modifican la Sección 12 del Capítulo		*Aplicación total*

COPIA CONTROLADA

		4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 y el parágrafo del artículo 2.2.4.7.2. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo		
Decreto	*2106 de 2019*	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública	*Arts. 142 -145*	*Este decreto dispone que la Superintendencia de Industria y Comercio sancionará a quienes estén prestando el servicio turístico sin estar registrados. Así mismo, establece que esta Entidad solicitará a las Alcaldías Distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos por la no inscripción o actualización hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción.*
Decreto	1531 de 2019	Por el cual se amplía el plazo para la implementación de un software que permita el diligenciamiento de la Tarjeta de Registro Hotelero y se deroga el parágrafo transitorio del artículo 2.2.4.4.12.3 del Decreto 1074 de 2015,		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

		Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.		
Circular Única SIC	10 de 2001	Por la cual se reúne en un solo cuerpo normativo las reglamentaciones e instrucciones generales de la Superintendencia de Industria y Comercio.		Instrucciones impartidas en cuanto a calidad e idoneidad de los bienes y servicios, información al consumidor, en lo que resulte pertinente y el régimen de protección a usuarios, de aplicación total en lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.
Resolución	3961 de 2009	Por la cual se establecen los requisitos de empaquetado y etiquetado del tabaco y sus derivados		Aplicación total
Resolución	3840 de 2009	Por la cual establece el Código de Conducta contemplado en el artículo 1º de la Ley 1336 del 2009 y se dictan otras disposiciones		Aplicación total
Resolución	567 de 2018	Por la cual se definen los contenidos que, en cuanto a seguridad vial, dispositivos y comportamiento, deba contener la información al público para los vehículos nuevos que se vendan en el país, la que deban llevar los manuales de propietario y se dictan otras disposiciones para el		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

		suministro de información adecuada al consumidor de los mismos.		
Decreto	1053 de 2020	"Por medio del cual se reglamenta el guionaje turístico y su ejercicio, se sustituye la Sección 10 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2, se modifica el artículo 2.2.4.1.2.7. y se deroga el artículo 1.1.3.7. del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y se adoptan otras disposiciones".		Aplicación total

COPIA CONTROLADA

5 GENERALIDADES

Acumulación de documentos y trámites: Conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma entidad y que tengan relación íntima con él para 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.

Asignación: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada al servidor público o contratista debe ser asignada de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Correo devuelto: Se debe verificar el documento devuelto contra el expediente físico, con el fin de verificar si el correo fue enviado a la dirección que tiene el expediente o si existe alguna inconsistencia, caso en el cual se corrige y se remite nuevamente. Se anexa este correo devuelto dentro del expediente.

Desistimiento: En el trámite de actuaciones administrativas sancionatorias promovidas a solicitud de cualquier persona, los desistimientos pueden presentarse en cualquier tiempo antes de que se profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación, el servidor público o contratista asignado ubica el expediente, anexa el desistimiento y, de ser procedente, emite acto administrativo de archivo por desistimiento en concordancia con lo señalado en el artículo 18 de la ley 1755 de 2015, en caso contrario se podrá continuar de oficio la actuación si se considera necesaria por razones de interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada. No habrá desistimiento en aquellas investigaciones administrativas sancionatorias iniciadas de oficio.

La decisión de continuar con la investigación por razones de interés público deberá adoptarse mediante resolución motivada.

Gestión Documental: Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento, se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental. El original de todas las actuaciones que se generen como resultado de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados conformarán el expediente.

Intervención de terceros: La petición para ser reconocido como tercero interviniente con interés dentro de una actuación administrativa deberá reunir los requisitos generales previstos en el Art. 16 de la Ley 1755 de 2015, esto es:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

COPIA CONTROLADA

Adicionalmente, en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. Esta solicitud se resolverá de plano y contra la decisión no procederá ningún recurso. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. Sólo los terceros reconocidos con interés dentro del trámite podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, y únicamente en los siguientes casos:

- Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
- Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
- Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

Manejo de Expedientes: Los expedientes deben reposar en la dependencia que está a cargo del mismo, salvo cuando son requeridos para adelantar acciones propias del procedimiento.

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el Sistema de Trámites con el número de radicación inicial de la solicitud interpuesta, o en su defecto, acumulados al número inicial de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Reporte de Pagos: En caso de que el sancionado informe del pago únicamente a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información a la Dirección Administrativa y Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

Reserva Legal: Sólo tendrá carácter reservado, la información y documentos expresamente sometidos a tal condición por la Constitución Política y/o la ley, en especial:

a) Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
b) Los relacionados con la defensa y seguridad nacionales.

COPIA CONTROLADA

c) Los amparados por el secreto profesional.
d) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas.
e) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación.

Procedimiento: Una vez conocida la solicitud de reserva, se resuelve sobre su procedencia. De aceptarse la petición y sin auto que así lo ordene, el servidor público o contratista asignado, previa consulta con el jefe inmediato, abre cuaderno independiente en el que se archiva únicamente la información y documentos sometidos a reserva, el cual se identifica con la marcación "CUADERNO RESERVADO", con el número del expediente al que corresponda y conserva el consecutivo del cuaderno del cual se hizo el respectivo desglose. De este desglose se deja constancia en el cuaderno principal, indicando el número de folios útiles que fueron trasladados al "Cuaderno Reserva". El "Cuaderno Reserva" permanece exclusivamente en el gabinete designado para tal fin.

Así mismo, se solicita a Grupo Trabajo Sistemas de Información adscrito a la Oficina de Tecnología e Informática, para que se restrinja en el sistema de trámites la consulta del documento sujeto de reserva.

Surtido el trámite correspondiente y proferida la decisión, existirán dos versiones de la misma resolución, una pública y otra privada (esto en caso de existir información reservada). La versión pública será del mismo tenor que la privada; sin embargo, el aparte de la argumentación en el que se haga referencia a la información sujeta a reserva permanecerá sombreada.

Para efectos de notificación del acto administrativo, las dos (2) versiones se remiten al Grupo de Notificaciones y Certificaciones. La versión privada sólo podrá ser conocida por aquellos que cuenten con la respectiva autorización del favorecido con la reserva.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva: La decisión que rechace la petición de información o documentos por reserva, debe estar motivada, indicar en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechaza la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede ningún recurso. No obstante, en caso de insistencia, corresponde al Tribunal Administrativo del lugar donde se

COPIA CONTROLADA

encuentren los documentos o al Juez Administrativo, según se trate de autoridades nacionales, departamentales, distritales o municipales, decidir en única instancia, si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor público o contratista respectivo envía la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo, previo desglose, de ser necesario, en un término no mayor a quince (15) días.

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.

La Superintendencia de Industria y Comercio puede iniciar una averiguación preliminar o una investigación por presunta violación de las normas de protección del consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo su inspección, vigilancia y control: a) de oficio y b) por solicitud de cualquier persona.

COPIA CONTROLADA

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

N°	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCION	Funciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor Denuncia (por trámite interno en la SIC o interpuesta por la ciudadanía)	Determinar si la petición y la documentación allegada por la persona denunciante cumplen con los requisitos mínimos definidos para dar inicio al trámite que corresponda sin perjuicio de que, en todo caso, la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. A través de las siguientes actividades: - Verificar información de la solicitud - Asignar a un servidor público o contratista	Director(a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Acto administrativo de formulación de cargos – Inicio de la investigación administrativa Comunicación traslado por competencia interna o a otra entidad (cuando aplique) Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar actuación administrativa – Requerimiento de información Comunicación de cierre o archivo de la actuación (si aplica) Resolución de formulación de cargos - averiguación preliminar (si aplica)

COPIA CONTROLADA

2	**ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR**	Respuesta o no de requerimiento/Información recaudada en visitas (si aplica)	Recabar información con el fin de establecer si existe mérito para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio de oficio o por solicitud de cualquier persona. Sus fines son: verificar la ocurrencia del hecho, determinar la presunta violación de normas y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificar plenamente los posibles infractores, considerar la procedencia de sanciones y analizar si operó la caducidad de la facultad sancionatoria. A través de las siguientes actividades: - Iniciar Averiguación Preliminar - Obtener evidencias o información necesaria	Director (a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Resolución que decreta las medidas preventivas Comunicación de archivo Comunicación con el cual remite al competente Instrucciones de carácter general - Circular Única SIC Comunicación con las instrucciones de carácter particular Comunicación de cumplimiento de la instrucción Resolución de formulación de cargos (si aplica)

COPIA CONTROLADA

			- Decretar medidas preventivas - Concluir etapa de averiguación preliminar		
3	**FORMULAR CARGOS INVESTIGAR**	Decisión de iniciar proceso administrativo sancionatorio, mediante Formulación de Cargos	Dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio para determinar si se configura una transgresión de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La decisión final podrá ser: i) el archivo de la investigación o, ii) la imposición de alguna de las sanciones previstas en el régimen de protección del consumidor (multas, instrucciones u órdenes). A través de las siguientes actividades: - Iniciar investigación - Decretar y practicar pruebas - Almacenar y guardar pruebas - Cerrar periodo probatorio y correr	Director (a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Se formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Acto administrativo que decreta o rechaza las solicitudes probatorias, ordena la práctica de pruebas y prescinde o cierra el período probatorio. Acto administrativo que corre traslado para alegatos de conclusión.

COPIA CONTROLADA

			traslado para alegar de conclusión		
4	**ADOPTAR DECISIÓN**	Evaluación de la información donde se determina que existe vulneración al régimen de protección al consumidor	Decidir sobre la comisión de la infracción que motivó la investigación administrativa sancionatoria procediendo con la imposición de multas entre otras sanciones según la ley, impartiendo prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones no dinerarias, confirmando como definitivas las medidas cautelares que en curso de la actuación se hayan decretado como preventivas y/o adoptando las decisiones que resulten necesarias para garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores. La decisión final también podrá ser de archivo. A través de las siguientes actividades: - Elaborar acto administrativo	Director (a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	Acto administrativo de decisión, con sanción o archivo de la investigación u orden administrativa Certificación de la notificación de la resolución (área de notificaciones)

COPIA CONTROLADA

			- Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías - Remisión para notificación		
5	**RESOLVER RECURSOS**	Decisión o fallo Recursos	Resolver los medios defensivos o de impugnación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique, revoque o adicione una decisión definitiva proferida por la Entidad. A través de las siguientes actividades: - Tramitar el recurso - Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica) - Tramitar recurso de apelación (si aplica) - Tramitar recurso de queja (si aplica)	Director(a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor	Acto administrativo que resuelve los recursos interpuestos. (Excepcionalmente si el recurrente solicitó la práctica de pruebas con el recurso). Certificación de la notificación de la resolución que resuelve el recurso de reposición (área de notificaciones)
6	**REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES PROFERIDAS**	Decisión con orden impartida	Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación de las normas de protección del consumidor. A		Acto administrativo por: incumplimiento a lo ordenado en decisión emitida por la Superintendencia, Aclaración, Corrección, Revocatoria Directa,

COPIA CONTROLADA

			través de las siguientes actividades: - Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones - Corregir errores formales - Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas - Resolver revocatoria directa		

7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN

Determinar si la petición y la documentación allegada por la persona denunciante cumple con los requisitos mínimos definidos para dar inicio al trámite que corresponda sin perjuicio de que, en todo caso, la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

7.1.1 Verificar información de la solicitud

- El servidor público o contratista asignado de la Dirección una vez reciba la denuncia procede a verificar: Que el código de radicación corresponda al trámite, evento y actuación establecida para las denuncias.
- Que los documentos relacionados se encuentren física o digitalmente en la cantidad de folios que indica el Sistema de Trámites.

Si el código de radicación está errado, lo corrige en el Sistema de Trámites, informa al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo a través del diligenciamiento del formato "Actualización del Sistema de Trámites" - GD01-F04 adjuntando el documento original. Lo anterior, con el fin de actualizar (digitalizar e indexar) en el Sistema las imágenes de los documentos correspondientes. Se verifica, además,

COPIA CONTROLADA

que no haya llegado a la Entidad el mismo escrito bajo otro número de radicado. En caso de haber sucedido, realiza la acumulación de los trámites al primer escrito que ingresó a la entidad.

7.1.2 Asignar a un servidor público o contratista

El servidor público o contratista designado de la DIPAC, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del Sistema de Trámites al servidor público o contratista para que atienda y proyecte la respuesta a la solicitud.

7.1.3 Revisar que el asunto sobre el cual versa la denuncia sea competencia de la Superintendencia

En caso de que la denuncia se encuentre por fuera de la órbita de las funciones asignadas a la dependencia, el servidor público o contratista designado genera una comunicación de traslado del escrito a la Entidad o dependencia competente e informa al denunciante el trámite realizado.

Cuando del escrito de queja no se advierte ninguna transgresión a las normas que vigila esta Superintendencia, se le informa al consumidor a través de una comunicación. Esta comunicación es firmada por la directora y elaborada a través del módulo de radicación de salida del sistema de trámites o del sistema de Protección al Consumidor, y enviadas cuando aplique, al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de correspondencia y sistema de trámites.

7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR

Recabar información con el fin de establecer si existe mérito para adelantar una investigación administrativa de oficio o por solicitud de cualquier persona. Sus fines son: verificar la ocurrencia del hecho, determinar la presunta violación de normas y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio, identificar plenamente los posibles infractores, considerar la procedencia de emitir órdenes o iniciar el procedimiento administrativo sancionatorio y analizar si operó la caducidad de la facultad sancionatoria.

Las actuaciones administrativas podrán promoverse:

- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general.
- Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular.

COPIA CONTROLADA

- Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Por las autoridades oficiosamente.

El inicio de la actuación administrativa se encuentra a cargo de la autoridad competente, así como los procedimientos e incluye, pero no se limita, a la etapa de averiguación preliminar.

Las averiguaciones preliminares proceden por los siguientes asuntos y conductas, se mencionan de manera enunciativa:

- Acaparamiento.
- Calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios.
- Cláusulas prohibidas.
- Cláusula de permanencia mínima.
- Cláusulas abusivas.
- Contratos de adhesión.
- Comercio electrónico.
- Derecho de información de los niños, niñas y adolescentes.
- Especulación indebida.
- Garantía
- Incumplimiento de las obligaciones no dinerarias ordenadas por esta Superintendencia.
- Información suministrada por cualquier medio de comunicación.
- Información de contenido mínimo.
- Información pública de precios.
- Información oportuna sobre productos defectuosos
- Operaciones mediante el sistema de financiación.
- Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
- Producto defectuoso.
- Producto no requerido.
- Prohibición de ventas atadas.
- Promociones y ofertas.
- Protección contractual.
- Protección especial a los niños, niñas y adolescentes.
- Publicidad.
- Usura.
- Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.
- Ventas que se realizan a través de comercio electrónico.
- Violación al régimen de protección al consumidor, incluidas órdenes y/o instrucciones.

COPIA CONTROLADA

7.2.1 Iniciar Averiguación Preliminar

La etapa de averiguación preliminar no es obligatoria, de hecho, cuando los elementos probatorios allegados con la denuncia o por cualquier otro medio, o los recolectados de oficio, cumplan el objeto de estas diligencias, el servidor público o contratista designado prescinde de la averiguación preliminar y procede con la Etapa de Formulación de Cargos.

El servidor público o contratista designado, verifica que los soportes sean suficientes para iniciar una acción, si los soportes son insuficientes, elabora un requerimiento de información al denunciante, requerimiento que se realiza por única vez, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo de atención de la solicitud.

Vencido el término otorgado al denunciante para completar la información y transcurrido un (1) mes sin que el denunciante presente respuesta, operará la figura jurídica del desistimiento tácito en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta el acto administrativo de archivo, el cual se notifica personalmente al denunciante.

El proyecto de archivo por desistimiento tácito se remite a través de plataforma de generación automática de actos administrativos al servidor público competente para su firma electrónicamente.

Si el desistimiento tácito se da frente a una petición iniciada en interés particular, se archiva y en este caso, procede únicamente el recurso de reposición.

El servidor público o contratista designado, cuando verifica que los soportes sean suficientes para iniciar una acción, elabora un requerimiento de información al denunciante. El inicio de esta averiguación preliminar se comunica al denunciante como persona interesada, lo que no implica que se haya reconocido la calidad de tercero interesado. Para ello, el servidor público o contratista designado de la DIPAC proyecta la respectiva comunicación.

Empero, cuando se trate de presuntas transgresiones de las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia y si existe mérito suficiente, podrá adelantarse la actuación administrativa de manera oficiosa, caso en el cual, el servidor público o contratista asignado se abstiene de archivar las diligencias.

COPIA CONTROLADA

Si el denunciado se abstiene de remitir la información requerida, el servidor público o contratista designado determinará si dicha conducta viola las normas vigentes de protección al consumidor.

Por otro lado, si al evaluar la denuncia y las respectivas respuestas allegadas tanto por el denunciante como por el denunciado, el servidor público o contratista designado determina que no existe vulneración a las normas sobre protección al consumidor, así como tampoco a las normas vigentes en la materia, el servidor público o contratista designado realiza proyecto de oficio de archivo por no mérito, el cual entrega al servidor público o contratista designado para su revisión y este último entrega a la Directora para su firma.

Las comunicaciones o documentos de salida son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Trámites o a través del Sistema de Protección al Consumidor. Igualmente, son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

En caso de que haya mérito para iniciar una investigación administrativa por presunta transgresión a las normas sobre protección al consumidor y demás normas concordantes, se proyecta la correspondiente resolución. (Ver numeral 7.3. Formular cargos).

7.2.1.1 Actuar del Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto

El Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, adscrito a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, tiene asignadas funciones que le permiten adelantar las averiguaciones preliminares que considere necesarias, con el fin de establecer si existen méritos suficientes para iniciar una investigación administrativa o, por el contrario, concluir con el archivo de las diligencias.

Con el fin de alcanzar el objetivo de las diligencias preliminares, se obtiene información a través de visitas de inspección, preservaciones a páginas web, requerimientos, entrevistas, indagaciones, versiones libres, testimonios, declaraciones juramentadas y cualquier medio de prueba establecido en la ley.

Cumplidos los fines de la averiguación preliminar, desde la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se adoptan las decisiones

COPIA CONTROLADA

correspondientes, que pueden ser: formulación de cargos, adopción de medidas preventivas o el archivo de la actuación.

La etapa preliminar adelantada por el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, no se limita a la averiguación previa de una presunta vulneración de las normas de Protección al Consumidor y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio; además, puede ejercer labores de capacitación dirigida a comerciantes, vigilancia del mercado, evaluar la seguridad de productos consumo sin perjuicio de las competencias asignadas a otras autoridades (evaluación del riesgo), señalar advertencias sobre los riesgos a los que está expuesto el consumidor con el uso de algún producto, y presentar informes en caso de ser requeridos, por el Superintendente de Industria y Comercio, el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor, la Oficina Asesora de Planeación y la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, sobre los asuntos a su cargo.

7.2.2 Obtener evidencias o información necesaria

El servidor público o contratista designado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia o los obtenidos de manera oficiosa y recopila información a través de los medios de prueba establecidos en el Código General del Proceso, es decir, mediante visita de inspección, requerimiento de información, testimonios, u otras diligencias. Para esto puede acudir al presunto infractor, a terceros u otras fuentes. Aunado a lo anterior, si el inicio de la actuación obedeció a una solicitud, también puede obtenerse información del denunciante. Lo dicho en precedencia, con el fin de adoptar una decisión soportada en material probatorio suficiente.

7.2.3 Decretar medidas preventivas

Al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o acta de visita de inspección, así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio, el servidor público o contratista competente proyecta resolución que decreta las medidas preventivas a las que haya lugar de conformidad con lo previsto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

El decreto de medidas preventivas procede en cualquier etapa de la actuación administrativa una vez se verifique la hipótesis normativa prevista para tal fin. Son medidas preventivas, entre otras, las siguientes:

COPIA CONTROLADA

- El cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas del Estatuto del Consumidor, o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

- La suspensión en forma inmediata y de manera preventiva de la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

- Las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

- La fijación de requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.

El proyecto de resolución que decreta las medidas preventivas se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega con el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

7.2.4 Concluir etapa de averiguación preliminar

El servidor público o contratista designado debe tener en cuenta los hechos y el tipo de conducta que se pretende investigar, ya sea de oficio o por solicitud de cualquier persona, con el fin de verificar, frente a la ley, el reglamento, la orden o instrucción de autoridad, si se configura una presunta infracción y la procedencia de las sanciones. En todo caso, la tipificación de la(s) presunta(s) infracción(es) está a cargo del servidor público o contratista, sin que su actividad se limite a lo anotado en la denuncia.

7.2.4.1 Proferir decisión de archivo, instrucción o traslado por competencia

COPIA CONTROLADA

Si al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o acta de la visita de inspección, así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio, el servidor público o contratista designado determina que no hay transgresión a la ley, reglamento, orden o instrucción de autoridad, que el hecho no existió, que no es posible individualizar al presunto infractor, que existe cosa juzgada o que no hay competencia de la SIC para conocer sobre el asunto, determina el archivo de las diligencias mediante acto administrativo debidamente motivado.

El proyecto de decisión de archivo se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega con el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

En caso de que la SIC no sea competente para adelantar alguna actuación, las diligencias o la denuncia, el servidor público o contratista designado proyecta comunicado con el cual remite al competente en la forma y dentro del término previsto en el numeral 7.1.3.

No obstante, cuando la particularidad del caso lo permita, podrá instruirse al presunto infractor, como medida de control y con el fin de que cese la presunta vulneración al régimen de protección del consumidor, sin perjuicio de que se inicie un procedimiento administrativo sancionatorio en su contra, mediante acto administrativo de formulación de cargos, en cuyo caso continúa con la Etapa de Formulación de Cargos.

7.2.4.2 Proferir decisión sobre medidas preventivas*.*

Vencido el término por el cual estuvo vigente una medida preventiva de carácter general, corresponde a la DIPAC, en su condición de competente y encargada del trámite, proferir la decisión definitiva, para lo cual, el servidor público o contratista designado evaluará la información recaudada durante la actuación administrativa, para determinar la procedencia de mantener la medida, caso en el cual proyectará el acto administrativo con la instrucción definitiva de carácter general, para revisión y aprobación del funcionario competente.

El proyecto de resolución se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que diligencie el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo entrega al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

COPIA CONTROLADA

7.2.4.3 Proferir instrucciones de carácter general

Tratándose de decisiones definitivas de carácter general, el Director (a) de la DIPAC solicita a la Oficina Asesora Jurídica su incorporación en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio de conformidad con lo ordenado en la Resolución No. 61959 de 2014, por la cual se adicionó el Título II del Capítulo Sexto de la mencionada Circular .

7.2.4.4 Proferir instrucciones de carácter particular

Concluido el estudio de la información y/o documentación recaudada en la etapa de averiguación preliminar, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en caso de advertir la necesidad de instruir sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, impartirá órdenes administrativas para el caso particular, determinando los criterios para su cumplimiento y los medios para su aplicación, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, para lo cual, el servidor público o contratista designado proyecta un oficio con las instrucciones de carácter particular. De ser necesario, en el mismo oficio se indica el término para acreditar el cumplimiento de la instrucción, que no procede en todos los casos.

Las comunicaciones o documentos de salida, son elaborados por el servidor público o contratista designado de la DIPAC, a través del módulo de radicación de salida del Sistema de Protección al Consumidor o del Sistema de Trámites. Cuando sea del caso son enviados al Grupo de Trabajo de Gestión Documental y Archivo, de conformidad con el Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

Lo anterior, sin perjuicio de que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en cumplimiento de las funciones legalmente asignadas, inicie las actuaciones correspondientes contra la persona instruida, de advertir que, en el ejercicio de su actividad se configura una presunta transgresión a las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2.4.5 Seguimiento al cumplimiento de la instrucción

De requerirse acreditación del cumplimiento de la instrucción, una vez acreditado, el servidor público o contratista evalúa la posibilidad de archivar las diligencias y proyecta la comunicación correspondiente, que será entregada al servidor público

COPIA CONTROLADA

competente para su firma. De no acreditarse, el servidor público o contratista designado proyecta la actuación que corresponda por el incumplimiento a la instrucción impartida. (Ver numeral 7.3. Formular cargos).

7.3 ETAPA 3. FORMULAR CARGOS

Dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio para determinar si se configura una transgresión de las normas de protección al consumidor y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia. La decisión final podrá ser: i) el archivo de la diligencia o, ii) la imposición de alguna de las sanciones previstas en el régimen de protección del consumidor (multas u órdenes).

7.3.1 Iniciar investigación

Cuando surtida la averiguación preliminar se permita establecer con precisión y claridad los hechos que la originan e identificar plenamente los posibles actores de la conducta, así como las disposiciones normativas presuntamente vulneradas, o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una investigación administrativa sancionatoria de oficio, el funcionario o contratista asignado procede a individualizar al presunto investigado, para lo cual consulta en el Registro Único Empresarial - RUES el Certificado de Existencia y Representación Legal, documento que hará parte del expediente junto con la denuncia y los antecedentes que motivan el inicio de la investigación de oficio. Lo anterior, sin perjuicio de que tales actividades ya se hubiesen adelantado dentro de las diligencias correspondientes a la averiguación preliminar.

Conformado el expediente, se diligencia la hoja de control de unidades documentales (custodia de información) la cual constantemente se actualiza, se anexa el Certificado de Existencia y Representación Legal de la persona natural o jurídica que se va a investigar, se formulan cargos mediante acto administrativo que señala, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas, las sanciones o medidas procedentes y el reconocimiento o no de terceros interesados. Si proceden medidas que deban adoptarse de forma preventiva, previo a la decisión de fondo, el servidor público o contratista designado proyecta resolución con las instrucciones de carácter particular. Contra esta decisión no proceden recursos. En ella también se indica el término dispuesto para la presentación de los descargos - quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos – y, cuando proceda, se reconoce como parte al tercero(s) interviniente(s). La comunicación que se libre al denunciante no implica un reconocimiento como tercero interesado.

COPIA CONTROLADA

El proyecto de resolución de formulación de cargos, la entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto a la Directora para revisión, aprobación y firma. Una vez firmado, se entrega con el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Una vez vencido el término para presentar los descargos, la investigación se encuentra disponible para reparto. Cuando el expediente es asignado al servidor público o contratista que corresponda, éste lo revisa con el objeto de resolver sobre el decreto y la práctica de pruebas o prescindir de dicho término. Todos los expedientes tendrán una resolución de pruebas, con las previsiones señaladas, como se detalla a continuación.

7.3.2 Decretar y practicar pruebas

Los hechos relacionados con las conductas investigadas por presunta transgresión a las normas de protección al consumidor y/o las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en la ley, especialmente, en el Código General del Proceso.

En caso de requerir elementos de juicio diferentes a los ya incorporados al expediente, el servidor público o contratista designado proyectará una resolución decretando la práctica de pruebas con base en los criterios fijados por la ley. Las pruebas podrán decretarse de oficio o a petición del (de los) investigado(s) o a solicitud del tercero interviniente (reconocido previamente), según sea el caso. Serán rechazadas, de manera motivada, las pruebas solicitadas que resulten inconducentes, impertinentes y las superfluas, y no se atenderán las practicadas ilegalmente.

Cuando las partes no soliciten la práctica de pruebas o no la soliciten dentro de la oportunidad legal, cuando se considere innecesario ejercer facultades oficiosas en esta materia y se estime suficiente el acervo probatorio recopilado, o cuando se rechacen las pruebas pedidas por las causales ya mencionadas, el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo que contiene, de ser el caso:

i.) Los motivos que dan lugar al rechazo de las pruebas solicitadas,
ii.) Los elementos de juicio que serán valorados al momento de proferir la decisión, esto es, ordenar que se tengan como tales los documentos y demás elementos materiales de prueba que obren en el expediente y el valor probatorio que merezcan según la ley,

COPIA CONTROLADA

iii.) Los motivos para prescindir totalmente del término probatorio,
iv.) Se corre traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días

El servidor público o contratista competente revisa la resolución y si está de acuerdo con el acto administrativo, da el visto bueno y firma, si es del caso se realizan ajustes al mismo.

Firmada la resolución a través del Sistema de Actos Automáticos, que decreta y/o rechaza pruebas, o aquella en la que se establecen los elementos de juicio que serán valorados al momento de proferirse la decisión y se prescinde del término probatorio corriéndose traslado para alegar de conclusión, se genera la respectiva numeración del acto y se gestiona la comunicación de la decisión a los interesados.

En caso de decretarse la práctica de pruebas, el servidor público o contratista asignado proyecta las comunicaciones que desarrollan dicho decreto. Contra estas decisiones no procede ningún recurso. La Dirección revisa, aprueba y firma las comunicaciones de salida.

7.3.3 Almacenar y guardar pruebas

De existir elementos probatorios que no resulten de fácil conservación en el expediente por su tamaño, forma o composición, el servidor público o contratista designado almacena dichos elementos en gabinete separado, destinado exclusivamente para tal fin y deja constancia de esta circunstancia en el expediente con la respectiva remisión exacta al lugar de localización.

Las pruebas permanecen debidamente rotuladas con el número del expediente al cual pertenecen. Igual procedimiento se realiza con los elementos probatorios que requieran de un cuidado especial por razón a su naturaleza, por posible deterioro o pérdida de información, todo lo cual es evaluado por el servidor público o contratista sustanciador junto con el jefe inmediato.

7.3.4 Cerrar periodo probatorio y correr traslado para alegar de conclusión

El servidor público o contratista designado, y una vez concluida la práctica de todas las pruebas decretadas y vencido el término probatorio que podrá ser de 30 o 60 días, según se trate de dos o más investigados o se deban practicar pruebas en el exterior, profiere acto administrativo que ordena el cierre del periodo probatorio y da traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días.

COPIA CONTROLADA

Cuando se concluya la práctica de todas las pruebas decretadas antes del término señalado para tal fin -30 o 60 días-, se prescinde del término restante, evento en el cual se profiere un acto administrativo en los mismos términos señalados en el párrafo anterior, esto es: i) se prescinde parcialmente del término probatorio y, ii) se corre traslado al investigado para alegar de conclusión por diez (10) días.

El proyecto del acto administrativo se revisa, aprueba y firma, si es del caso se realizan ajustes al mismo. Una vez firmado el acto administrativo a través del Sistema Actos Automáticos se genera la respectiva numeración del acto y se gestiona la comunicación de la decisión a los interesados.

7.4 ETAPA 4. ADOPTAR DECISIÓN

Decidir sobre el mérito de la investigación administrativa sancionatoria procediendo con la imposición de las sanciones que correspondan de acuerdo con lo dispuesto en la ley, impartiendo prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones no dinerarias, confirmando como definitivas las medidas cautelares que en curso de la actuación se hayan decretado como preventivas y/o adoptando las decisiones que resulten necesarias para garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores. La decisión final también podrá ser de archivo.

7.4.1 Elaborar acto administrativo

Concluida la etapa probatoria y surtida la de alegatos de conclusión, el servidor público o contratista designado verifica:

- Que el expediente esté completo y foliado.
- Que el expediente reúna los requisitos legales, si falta alguno, ordena el trámite correspondiente (formulación de cargos, alcance a formulación de cargos, requerimiento completo de información, decreto de pruebas, entre otros);
- Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUES o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su identidad y existencia, y para verificar su domicilio.
- Que las notificaciones y las comunicaciones se hayan surtido en debida forma y no exista pendiente alguno en esos trámites.
- Que las solicitudes de pruebas hayan sido resueltas totalmente y no se encuentren peticiones irresueltas en tal sentido.
- Que se haya cumplido o prescindido el término probatorio y que dicha etapa se encuentre concluida;
- Que se hayan practicado todas las pruebas decretadas o se haya prescindido de su práctica;

COPIA CONTROLADA

- Que se haya dado oportunidad al investigado para alegar de conclusión.

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el servidor público o contratista designado proyecta el acto administrativo teniendo en cuenta las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del servidor público o contratista competente.

La propuesta debe cumplir con la estructura establecida formalmente para la presentación de actos administrativos. La decisión que ponga fin al procedimiento administrativo de carácter sancionatorio debe contener:

- La individualización de la persona natural o jurídica investigada.
- El análisis de los hechos y las pruebas con base en los cuales se procede a decidir.
- Las normas infringidas con los hechos probados, si es del caso.
- La decisión final de archivo, sanción pecuniaria, orden o instrucción, acompañada de la correspondiente fundamentación.

Para el efecto, los actos administrativos que se proyectan deben seguir los siguientes criterios institucionales para asegurarse de que la decisión contiene una obligación clara, expresa y exigible.

- Garantizar la coherencia entre los datos de identificación del sancionado o apoderado mencionados en la parte considerativa, en la resolutiva y en la de notificación y/o comunicación, teniendo en cuenta las nuevas direcciones informadas en el expediente para estos efectos.
- Individualizar plenamente al sancionado por medio de su nombre completo y el número del documento de identificación.
- Especificar en la parte resolutiva el tipo de notificación que debe surtirse y su fundamento normativo.
- Informar sobre los recursos que proceden, el término, y las autoridades ante quienes deben interponerse.

En caso de imponer sanción pecuniaria, para efectos de graduar la multa se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- El daño causado a los consumidores.
- La persistencia en la conducta infractora.
- La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
- La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.

COPIA CONTROLADA

- La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.
- El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.
- La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.
- El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

El servidor público o contratista designado debe incluir en la parte resolutiva del acto administrativo, el siguiente párrafo cuando se trate de infracciones al Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, así:

> "El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual."

Del mismo modo, cuando se trate de sanciones pecuniarias impuestas por la infracción al régimen de protección de usuarios de servicios turísticos, Ley 300 de 1996, se incluye en la parte resolutiva del acto administrativo un párrafo que indique:

> "El valor de la multa deberá ser consignado a favor de P.A FONDO NACIONAL DE TURISMO FONTUR – MULTAS SIC en la cuenta de ahorros Nº 000-31205-8 del Banco de Bogotá de la ciudad de Bogotá, dentro de los cinco (5) días siguientes a la ejecutoria de la presente decisión, a partir de los cuales se empezarán a contar intereses a la máxima tasa de interés moratorio certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1075 de 1997. Copia de la consignación, en la que se debe diligenciar los campos de referencia de la siguiente manera: Referencia 1: número de cédula y Nit de la persona natural o jurídica a quien impusieron la multa, Referencia 2: el número del expediente, y los siete dígitos que corresponden al año y número de expediente; deberá remitirse tanto al Grupo de Protección al Turista de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la Calle 28 Nº 13A-15 de la

COPIA CONTROLADA

ciudad de Bogotá como al Fondo de Promoción Turística en la Carrera 11 Nº 86-53 Piso 3 Edificio Segovia de Bogotá, dentro de los cinco (5) días siguientes a su realización para que sea archivada en el expediente".

.

Cuando se trate de sanciones pecuniarias impuestas por la infracción al régimen de tabaco, Ley 1335 de 2009, se incluye en la parte resolutiva del acto administrativo un párrafo que indique:

" El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco BBVA, Cuenta Corriente N° 309.038.685, a nombre ADRES-Multas Antitabaco, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse de la siguiente manera:

1. Adjuntando copia de la consignación o transferencia realizada al correo electrónico recaudos@adres.gov.co
2. Allegando el original de la consignación o transferencia a la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia para que sea incorporada al expediente ."

Adicionalmente, se deberá incluir en la parte considerativa de la decisión final un acápite denominado *"CONSIDERACIÓN FINAL",* a través del cual se fundamente que de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019[1], por medio de la cual se expidió el "*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*", les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente, así:

"**CONSIDERACIÓN FINAL**

COPIA CONTROLADA

[1] *"A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***PARÁGRAFO**. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019[2], por medio de la cual se expidió el "*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*", les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a tener en cuenta respecto del valor de la multa el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal[3] así mismo calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario vigente[4] para el momento de la imposición de la sanción".

Redactada la propuesta de decisión o fallo, el servidor público o contratista designado la revisa y presenta para aprobación del servidor público competente.

El Servidor público competente, con base en los documentos que reposan en el expediente, las instrucciones impartidas, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y doctrina, verifica el contenido propuesto y de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal, aprueba mediante la firma del acto administrativo correspondiente.

En caso de inconsistencias, imparte al servidor público o contratista asignado las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes.

Con la finalidad de minimizar el riesgo de incumplimientos legales y evitar posibles caducidades se realiza seguimiento a través de consulta en el sistema de trámites y del sistema de protección al consumidor de las actuaciones administrativas en curso y las fechas de caducidad, generando listado de dicha información.

7.4.2 Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías

COPIA CONTROLADA

---

[2] *"A partir del 1 de enero de 2020, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.*
***PARÁGRAFO**. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv."*

[3] El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2020 es de OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS TRES pesos ($877.803).

[4] El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2020 es de TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS SIETE PESOS ($35.607).

De conformidad con el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, los alcaldes ejercen en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, cuando el alcalde en virtud al trámite que ha surtido considere procedente imponer una medida distinta a una multa, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor - DIPAC, como autoridad competente, puede iniciar de oficio o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual, este último la suspenderá y la pondrá a disposición de la DIPAC, dejando constancia de ello en el expediente.

Una vez avocado el conocimiento sin que exista fallo definitivo proferido por el alcalde, corresponderá a la DIPAC agotar el trámite de la actuación hasta la decisión final de primera instancia.

El trámite adelantado por la alcaldía competente conserva plena validez siempre y cuando se haya surtido con las formalidades de ley. Por tal razón, la DIPAC ejerce de manera oficiosa control de legalidad sobre las diligencias puestas a su disposición, y de ser el caso, adopta en el mismo acto en que se avoque el conocimiento del asunto, los remedios procesales que resulten necesarios para el saneamiento de la actuación, en cuyo caso, el servidor público o contratista designado proyecta acto administrativo que avoca conocimiento de la SIC en el asunto.

El proyecto de resolución se entrega al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega a la Secretaria o al Servidor público o contratista Asignado para que diligencie el formato GF06-F01 – planilla de entrega de resoluciones para numerar y lo remite al Grupo de Notificaciones y Certificaciones en observancia del Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Estas decisiones son comunicadas al investigado y a los terceros intervinientes que se encuentren reconocidos dentro del trámite y contra ellas no proceden recursos.

7.4.3 Remisión para notificación

Una vez aprobado y firmado el acto administrativo por el Director (a) de la DIPAC, la notificación se realiza de conformidad con el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones. .

COPIA CONTROLADA

7.4.3.1 Custodia de expedientes

Una vez notificado el acto administrativo, según certificación del Grupo de Notificaciones y Certificaciones y vencido el término para la interposición de los recursos, si no se presentan, el servidor público o contratista designado entrega el expediente a la secretaria de la DIPAC, con el fin de que lo cargue en el Sistema de Archivo Documental de la Dependencia y se encargue de la custodia de los expedientes hasta la fecha de su entrega al Grupo de Gestión Documental y Archivo de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.

Si se presentan los recursos, se continúa con la siguiente etapa.

7.5 ETAPA 5. RESOLVER RECURSOS

Resolver los medios de impugnación presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio para que se aclare, modifique, revoque o adicione una decisión definitiva proferida por la Entidad.

7.5.1 Tramitar o rechazar el recurso

Si se presenta recurso contra la decisión notificada, el servidor público o contratista designado revisa que, tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se presenten dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión definitiva.

Los recursos de reposición y de apelación se resuelven de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el servidor público o contratista que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

El acto administrativo sancionatorio es diferente de los actos que resuelven los recursos, últimos que deberán ser decididos en el término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia; Si los medios de impugnación no se resuelven dentro de este plazo se entenderán fallados a favor del recurrente.

COPIA CONTROLADA

Para el trámite del recurso, por no encontrarse en firme la actuación administrativa, el sancionado no está obligado a pagar la suma que el acto recurrido impuso como multa.

De los recursos, el solicitante podrá desistir en cualquier tiempo.

7.5.1.1 Agencia oficiosa para la interposición de recursos

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, debe acreditar la calidad de abogado en ejercicio, y prestar la caución que se señale para garantizar que la persona por quien obra ratificará su actuación dentro del término de dos (2) meses. Si no hay ratificación se hará efectiva la caución y se archivará el expediente.

7.5.1.2 Decisiones de los alcaldes y recursos.

Contra las decisiones de los alcaldes proceden los mismos recursos de reposición, apelación y queja, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y, en lo que corresponda, lo dispuesto en esta Etapa 7.5 de Resolver Recursos. El recurso de reposición será resuelto por la misma alcaldía que profirió la decisión definitiva en primera instancia. El recurso de apelación será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Delegatura que resulte competente, según la especialidad del asunto. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja el cual deberá proponerse ante la Superintendencia de Industria y Comercio como inmediato superior de la alcaldía en estas materias.

Cuando el recurso de apelación sea interpuesto directamente, corresponderá a la alcaldía como primera instancia decidir sobre su procedencia y sólo trasladará el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando exista pronunciamiento expreso al respecto.

7.5.2 Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica)

El Servidor público o contratista designado revisa el recurso, verifica y determina:

a) Si el recurso cumple con los requisitos establecidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal. El recurso deberá:

COPIA CONTROLADA

i.) Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido,
ii.) Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad,
iii.) Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer y
iv.) Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

b) Si hay solicitud de pruebas o se considera necesario decretarlas de oficio, se proyecta resolución decretándolas. Las pruebas solicitadas podrán ser rechazadas por las mismas causales previstas en la actividad 7.3.2 de este procedimiento.

c) Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la prórroga el término exceda de treinta (30) días. En el acto que decrete la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

d) Cuando con el recurso se presenten pruebas, si se trata de un trámite en el que interviene más de una parte, deberá darse traslado a las demás por el término de cinco (5) días.

e) Vencido el término probatorio, si a ello hubiere lugar, y sin necesidad de acto que así lo declare, deberá proferirse la decisión motivada que resuelva el recurso. La decisión resolverá todas las peticiones que hayan sido planteadas y las que surjan con motivo del recurso.

f) Si el recurso no se presenta con los requisitos señalados en los numerales i.), ii.) y iv.) del literal a) anterior, el servidor público o contratista competente lo rechaza. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Entrega el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

Una vez firmada la decisión, la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CG06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, y remita al Grupo de Notificaciones y Certificaciones,

COPIA CONTROLADA

quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Los recursos deberán decidirse en el término de un (1) año a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia y de que se entiendan fallados a favor del recurrente.

7.5.3 Tramitar recurso de apelación (si aplica)

El recurso de apelación puede interponerse directamente o en subsidio del recurso de reposición. Si la decisión fue:

- Rechazar el recurso de apelación: El solicitante puede presentar recurso de queja directamente ante el superior.
- Conceder el recurso de apelación: El Servidor público o contratista designado traslada el expediente al superior inmediato.

El superior recibe el expediente, el servidor público o contratista designado, realiza la asignación por el sistema de trámites. El Servidor público o contratista al que se asigne el trámite, revisa de manera preliminar que el recurso de alzada se encuentre bien concedido y, de ser así, evalúa jurídica y probatoriamente el caso, elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal; en caso contrario, mediante acto administrativo motivado indica la razón por la cual la segunda instancia no resolverá de fondo el medio defensivo.

Así mismo, podrán decretarse pruebas de oficio o a solicitud de parte previo a proferirse la decisión final, en la misma forma prevista en la actividad 7.5.1 de este procedimiento.

El Servidor público o contratista designado presenta el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

Una vez firmada la decisión, se entrega con el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega de resoluciones para numerar, al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación

COPIA CONTROLADA

respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

Los recursos deberán decidirse en el término de un (1) año a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia y de que se entiendan fallados a favor del recurrente.

Cuando el recurso de apelación sea interpuesto directamente y no en subsidio del recurso de reposición, en todos los casos corresponderá a la primera instancia decidir sobre su procedencia. El servidor público o contratista designado sólo trasladará el expediente al Superior inmediato cuando exista pronunciamiento expreso en el que se conceda el recurso de apelación. La competencia del inferior se suspenderá desde la ejecutoria del acto que la concede y hasta que se resuelva el recurso de apelación. Contra el rechazo del recurso de apelación sólo procede el recurso de queja.

7.5.4 Tramitar recurso de queja (si aplica)

El recurso de queja es facultativo y puede interponerse directamente ante el superior del servidor público o contratista que dictó la decisión, mediante escrito al que debe acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso. De este, se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

El servidor público o contratista designado recibe el recurso, y lo remite al superior, quien ordena inmediatamente la remisión del expediente y decide si concede o no el recurso de apelación con fundamento en la queja:

- Si el superior decide que debe acogerse el recurso de apelación con fundamento en la queja, lo concede. El servidor público o contratista asignado de la dependencia competente, traslada el recurso de apelación al superior competente de su dependencia para que se surta de inmediato. Se sigue lo descrito en la actividad 7.5.3 de este procedimiento.

- Si el superior acoge las razones que dieron lugar a la negativa del recurso de apelación en primera instancia, al momento de resolver la queja, no concede el recurso y emite decisión en tal sentido.

Una vez firmada la decisión la entrega a la secretaria o al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato CG06-F01 – Planilla de entrega

COPIA CONTROLADA

de resoluciones para numerar, lo entregue al Grupo de Notificaciones y Certificaciones, quien procederá a realizar la notificación y/o comunicación respectiva en observancia de lo establecido en el Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones.

El expediente debe ser devuelto completamente foliado por listado al Grupo de Gestión Documental y Recursos Físicos quienes confirmarán su devolución por el sistema de trámites de la Entidad.

7.6 ETAPA 6. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ÓRDENES IMPARTIDAS

En esta etapa se verifica el cumplimiento de las órdenes o instrucciones impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación de las normas de protección del consumidor.

7.6.1 Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones

Los actos administrativos mediante los cuales la SIC decide las investigaciones administrativas sobre presuntas violaciones de las normas de protección al consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia (órdenes y/o instrucciones y/o medidas administrativas), disponen acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro de un plazo determinado.

Vencido el término señalado, de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, el servidor público o contratista designado proyecta la actuación correspondiente por el incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia. (Ver numeral 7.6.4. Sancionar el no cumplimiento con multas sucesivas).

Esta actuación administrativa es diferente a la que se tramitó con fundamento en la presunta vulneración al régimen de protección del consumidor, y nada tiene que ver con el juicio de responsabilidad del infractor sancionado. Su única finalidad es la de verificar el cumplimiento dado a las órdenes y/o instrucciones y/o medidas administrativas que fueron impartidas.

7.6.2 Corregir errores formales

En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se pueden corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los

COPIA CONTROLADA

términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, se notifica o comunica a los interesados, según corresponda.

También de oficio o a solicitud de parte, pueden aclararse los conceptos o frases que ofrezcan verdadero motivo de duda, siempre que estén contenidas en la parte resolutiva del acto administrativo o que influyan en ella.

Si se considera improcedente la solicitud de aclaración, el servidor público o contratista designado proyecta comunicación de respuesta. En caso contrario, proyecta una resolución de revocatoria directa parcial, una resolución por la cual se reponga parcialmente lo que corresponda, o una resolución aclaratoria, según sea el caso.

7.6.2.1 Corregir irregularidades de la actuación

En virtud del principio de eficacia administrativa se buscará que el procedimiento logre su finalidad y, para el efecto, se removerán de oficio los obstáculos puramente formales, se evitaran decisiones inhibitorias y se sanearan de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1480 de 2011 las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

En todo caso, las irregularidades que se hayan presentado en la actuación administrativa podrán corregirse de oficio o a petición de parte, para ajustarla a derecho, y se adoptarán las medidas necesarias para concluirla.

7.6.3 Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas

Si un acto administrativo impone obligaciones al investigado que no sean de carácter dinerario y éste se resiste a cumplirlas, el servidor público o contratista designado proyecta solicitud de explicaciones al renuente con el fin de que acredite el cumplimiento de la orden administrativa.

Si vencido el termino indicado y sin que se acredite el cumplimiento de la orden o la instrucción, el servidor público o contratista designado proyecta resolución de formulación de cargos 7.3 e inicia una nueva investigación por dicho incumplimiento.

La administración podrá realizar directamente o contratar la ejecución material de los actos que corresponden al particular renuente, caso en el cual se le imputarán los gastos en que se incurra.

COPIA CONTROLADA

7.6.4 Resolver revocatoria directa

En esta actividad, se resuelve de oficio o a solicitud de parte sobre la revocatoria directa de los actos administrativos. Los actos administrativos son revocables por el mismo servidor público o contratista que los expidió o por su inmediato superior jerárquico o funcional, de oficio o a solicitud de parte, en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley.
b) Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.
c) Cuando con ellos se cause agravio injustificado a una persona.

La revocación directa de los actos administrativos, promovidos por solicitud de parte, no procede por la causal del literal a) del numeral anterior, cuando el peticionario haya interpuesto los recursos de que dichos actos sean susceptibles, ni en relación con los cuales haya operado la caducidad para su control judicial. Tampoco cuando se haya acudido ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo y el auto admisorio de la demanda se encuentre notificado.

La revocación directa de los actos administrativos de oficio podrá realizarse en cualquier tiempo salvo lo dispuesto en el siguiente numeral.

7.6.4.1 Revocación directa de actos de carácter particular y concreto

Salvo las excepciones establecidas en la ley, cuando un acto administrativo, bien sea expreso o ficto, haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocido un derecho de igual categoría, no podrá ser revocado sin el consentimiento previo, expreso y escrito del respectivo titular. En todo caso, el acto administrativo de carácter particular y concreto deberá encontrase ejecutoriado.

Si el titular niega su consentimiento y la autoridad considera que el acto es contrario a la Constitución o a la ley, debe demandarlo ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

El Servidor público o contratista designado revisa la solicitud de revocatoria, verifica y determina:

a) Oportunidad y procedencia en los términos descritos anteriormente

COPIA CONTROLADA

b) De resultar inoportuna o improcedente la solicitud de revocatoria directa, así lo declara en el respectivo acto administrativo.
c) Superada la etapa de evaluación previa sobre la oportunidad y procedencia de la solicitud y, de ser el caso, una vez obtenido el consentimiento previo del particular. El servidor público o contratista evalúa jurídica y probatoriamente el asunto, teniendo en cuenta únicamente las causales descritas en el numeral 7.6.5., elabora el proyecto de resolución confrontando las leyes, la jurisprudencia y doctrina, de acuerdo con la terminología, argumentación y estructura diseñada para su presentación formal.

Entrega el proyecto de resolución al servidor público competente para su revisión y comentarios:

- Si está de acuerdo firma la resolución.
- Si no está de acuerdo lo devuelve para los ajustes del caso.

Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso alguno.

Las solicitudes de revocación directa deberán ser resueltas dentro de los dos (2) meses siguientes a la presentación de la solicitud. La competencia para resolver será evaluada en cada caso particular, para lo cual se tendrá en cuenta, entre otros aspectos, la concesión del recurso de apelación y la dependencia destino de la petición.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.
Procedimiento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites
Procedimiento GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones

COPIA CONTROLADA

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1) Se agregan al cuadro de referencias normativas las Leyes 679 de 2001, 1935 de 2018 y 1968 de 2019; los Decretos 1076 de 1997, 502 de 1997, 2395 de 1999, 2438 de 2010, 774 de 2010, 1293 de 2014, 1074 de 2015, 1702 de 2015, 229 de 2017, 1413 de 2018, 2063 de 2018, 2119 de 2018, 2106 de 2019, 1531 de 2019; y Resoluciones 3840 de 2009 y 567 de 2018.
2) Se actualiza la presentación esquemática del procedimiento, relacionados con el punto 6.
3) Se actualizan los párrafos que se deben incluir en la parte resolutiva del acto administrativo, cuando se trate de infracciones al régimen de protección de usuarios de servicios turísticos y por infracción a régimen de tabaco, relacionados en el punto 7.4.1, con las cuentas y a favor de quién se deberá hacer la respectiva consignación de la multa a pagar por cada investigado.
4) Se incorporó la consideración para agregar a los actos administrativos que deciden definitivamente la actuación, sobre lo exigido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expidió el “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, que obliga establecer a partir del 1° de enero de 2020, los valores del monto de las sanciones en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.
5) Se incluyen los controles previstos en el Mapa de Riegos

Fin documento

COPIA CONTROLADA