CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DESTINATARIOS 3
3. REFERENCIAS 3
4. GLOSARIO 7
5. GENERALIDADES 8
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES 9
6.1. Inicio de la actuación administrativa 10
6.2. Intervención de terceros 10
6.3. Admisión de la solicitud 11
6.4. Averiguación Preliminar 13
6.5. Conciliación 16
6.6. Formulación de cargos. 16
6.7. Pruebas, periodo probatorio y alegatos de conclusión. 17
6.8. Decisión o fallo 18
6.9. Notificación o Comunicación 20
6.10. Recursos 22
6.10.1 Recurso de reposición 23
6.10.2 Recurso de apelación 24
6.11. Acreditación de cumplimiento 26
6.12. Corrección de errores formales 26

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Adriana del Pilar Tapiero Cáceres Cargo: Directora de Investigación de Protección al Consumidor Fecha:2013-02-11 Firma: (Original firmado)	Nombre: Carmen Ligia Valderrama Rojas Cargo: Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor Fecha: 2013-02-15 Firma: (Original firmado)	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para Calidad Fecha: 2013-02-18 Firma: (Original firmado)

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

6.13. Renuencia a suministrar información 27

6.14. Multas Sucesivas 27

6.15. Asuntos transversales 27

6.16. Revocatoria directa 28

6.16.1 Revocación directa de los actos administrativos 28

6.17 Reserva legal. 29

6.18 Corrección de irregularidades de la actuación 31

6.19 Desistimiento 31

6.20 Prórroga 32

7. DIAGRAMA DE FLUJO 32

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 39

COPIA CONTROLADA

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir ***en las actuaciones administrativas que se adelanten de oficio o a partir de las denuncias presentadas por cualquier persona con ocasión de una presunta transgresión*** a las normas legales vigentes en materia de protección al consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.***

2. DESTINATARIOS

Este documento debe ser conocido y aplicado***, inclusive, desde la etapa preliminar del proceso***, por todos aquellos funcionarios que participen directa o indirectamente en el procedimiento para dar trámite a las ***actuaciones administrativas iniciadas por una presunta transgresión a las normas legales vigentes de protección al consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.***

3. REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Constitución Política de Colombia	1991	De los derechos colectivos y del ambiente	Art. 78 y 88	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. ***Responsabilidad de quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisiamiento 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. 1o. 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 1o. de esta Ley corresponde a las autoridades colombianas y, en especial, a la Superintendencia de Industria y Comercio, Policía Nacional y Aduana Nacional.***

COPIA CONTROLADA

Ley	*1335 de 2009*	*Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de menores de edad, la población no 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.*	*Art. 34*	*ADVERTENCIA DE SALUD EN LA PUBLICIDAD, LAS CAJETILLAS Y EMPAQUES. La 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.*
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*
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	*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.*

COPIA CONTROLADA

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.***
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 productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.		Aplicación parcial. ***En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.***
Decreto	2876 de 1984	Normas de precios		Aplicación parcial. ***En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.***

COPIA CONTROLADA

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	***4886 de 2011***	***Por medio de! 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 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 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	***1075 de 1997***	***Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos***		***Aplicación total***

COPIA CONTROLADA

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***

COPIA CONTROLADA

4. 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 primeros se realiza mediante notificación ***personal la cual también podrá efectuarse por medio electrónico o en estrados, por conducta concluyente, por aviso y/o publicación en la página electrónica y en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad, según sea el caso, de conformidad con los artículos 66 y siguientes de la ley 1437 de 2011, y los segundos deben ser publicados en el Diario Oficial o en la Gaceta que la administración haya destinado para tal efecto.***

ACTO ADMINISTRATIVO DE PRUEBAS: Resolución en la que se ***resuelve*** sobre la práctica de pruebas, ***rechazando de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas, y decretando las que esta Superintendencia considere como*** necesarias para el esclarecimiento de los hechos teniendo en cuenta ***para ello*** las solicitudes de parte, ***la intervención de terceros reconocidos*** o que requieran ser practicadas de oficio.

ACTO ADMINISTRATIVO DE FORMULACIÓN DE CARGOS: Acto administrativo mediante el cual se adelanta un procedimiento sancionatorio con el fin de establecer posibles violaciones a las normas y/o a las órdenes y/o instrucciones que están bajo inspección, control y vigilancia de la Superintendencia. En este se señala 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.

ACTUACIÓN DE OFICIO: Actuación administrativa por medio de la cual la Superintendencia, sin denuncia o solicitud de por medio, inicia un trámite para investigar posibles violaciones a normas ***y/o a las órdenes y/o***

instrucciones que están bajo ***inspección***, vigilancia y control de la Superintendencia***. Las averiguaciones preliminares también constituyen una actuación de oficio cuando se impulse 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. Figura que dentro del proceso de competencia cuenta con dos acepciones, la primera, como requisito de procedibilidad y, la segunda, como etapa procedimental en el curso de ***un proceso***. Esta ***diligencia no se encuentra prevista dentro del procedimiento administrativo sancionatorio ni como una etapa de la actuación preliminar de que trata la Ley 1437 de 2011.***

MULTA SUCESIVA: 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 le impondrá multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía.

NOTIFICACIÓN: Acto mediante el cual la Superintendencia de Industria y Comercio da a conocer el contenido de sus decisiones. Deber previsto ***en la Ley 1437 de 2011***, Ley 1340 de 2009, Resolución 52778 de 2011 y demás normas concordantes conforme con lo cual las empresas que desarrollen la misma actividad económica o participen en la misma cadena de valor, que cumplan con los supuestos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 9 de la Ley 1340 de 2009 y que cuenten con menos del 20% del mercado relevante, tan sólo están obligadas a remitir información a la SIC***.***

RENUENCIA ó REBELDÍA: Desacato en el cumplimiento de las órdenes impartidas por la autoridad competente.

RECURSO: Es la vía procesal a través de la cual se solicita directamente al funcionario que adoptó una decisión ***y/o a su superior inmediato***, ***dependiendo del caso***, que la modifique, aclare, revoque o adicione.

5. GENERALIDADES

Radicación: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites de acuerdo con lo establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

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 Manual de Archivo y Retención Documental GD01-M01.

Los originales o copias de todas las actuaciones que se generen como resultado de los memoriales presentados por las partes, los terceros intervinientes, de las decisiones del proceso y sus correspondientes respuestas y los documentos presentados, conformarán el expediente.

COPIA CONTROLADA

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.

Asignación de funcionarios: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-M02.

Reporte de Pagos: En caso de que el sancionado informe del pago a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos días siguientes a su recibo a la Dirección Administrativa y Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

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 ó*** una investigación por presunta violación a las normas de protección del consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones que están bajo su inspección, control y vigilancia***: a) de oficio y b***) por solicitud de cualquier*** persona.

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

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

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

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Es importante señalar que las actuaciones administrativas podrán iniciarse de oficio o por denuncia interpuesta, ante la presunta violación de las normas de protección al consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia***. Estas ***averiguaciones*** proceden por los siguientes casos y conductas; entre otras:

- ***Acaparamiento.***
- ***Calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios.***
- ***Clausulas prohibidas.***
- ***Cláusula de permanencia mínima.***
- ***Cláusulas abusivas.***

COPIA CONTROLADA

- ***Contratos de adhesión.***
- ***Comercio electrónico.***
- ***Derecho de información de los niños, niñas y adolescentes.***
- ***Especulación indebida.***
- ***Garantía***
- ***Incumplimiento de lo ordenado en acto administrativo emitido por esta Superintendencia.***
- ***Información suministrada por cualquier medio de comunicación.***
- ***Información de contenido mínimo.***
- ***Información pública de precios.***
- ***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.

6.1. Inicio de la actuación administrativa

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- ***Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés general.***
- ***Por quienes ejerciten el derecho de petición en interés particular.***
- ***Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.***
- ***Por las autoridades oficiosamente.***

El inicio de la actuación administrativa incluye la etapa de averiguación preliminar.

6.2. Intervención de terceros

La petición para ser reconocido como tercero interviniente dentro de una actuación administrativa deberá reunir los requisitos generales previstos en el Art. 16 de la Ley 1437 de 2011, esto es:

COPIA CONTROLADA

- ***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.***

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.

Sólo los terceros 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.

6.3. Admisión de la solicitud

Objetivo: Determinar si con la documentación allegada por ***la persona*** solicitante se cumple con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite ***que corresponda sin perjuicio que, en todo caso, la actuación administrativa pueda adelantarse de oficio. En esta etapa, también se podrá determinar el incumplimiento a los deberes de ley.***

El Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe la denuncia, radica de acuerdo con la codificación establecida y remite dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la dependencia correspondiente.

La Secretaria o el Funcionario Asignado de la dependencia verifica que los documentos relacionados en la solicitud se encuentren físicamente y que la radicación corresponda con la codificación establecida:

COPIA CONTROLADA

- Si el código de radicación está errado la Secretaria o el Funcionario Asignado lo corrige en el sistema.
- Si los documentos están completos y el código de radicación está correcto, la Secretaria o el Funcionario Asignado, previa instrucción del superior inmediato, asigna por medio del sistema de trámites al Funcionario para que atienda y proyecte la respuesta a la solicitud.

El Funcionario Asignado, verifica:

- Que la denuncia sea competencia de la entidad, si no es competencia de la Superintendencia, elabora oficio de traslado a la entidad competente con copia de dicho traslado al solicitante***, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.***
- Que la denuncia sea competencia de la dependencia, si no es competencia de la dependencia, traslada internamente dentro de los tres (3) días siguientes, a la dependencia competente.
- Que la información o los documentos relacionados sean suficientes para emitir una respuesta. Con lo cual continúa en el paso 6.4 ó 6.6 según sea el caso.
- Si los soportes son insuficientes, elaborará un requerimiento de información al solicitante ***el cual se realizará*** por única vez ***dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación***, especificando de manera detallada la información ***o documentos*** que hacen falta y el plazo de atención de la solicitud. El requerimiento de información interrumpe los términos previstos en la ley para responder al solicitante.
- Cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se requerirá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, sin perjuicio que la autoridad decida iniciar una actuación administrativa de manera oficiosa.

El solicitante puede responder el requerimiento con:

- La información solicitada, para lo cual el Funcionario Asignado, sigue con el trámite.
- Solicitud de prórroga para adjuntar la información solicitada, para lo cual el Funcionario Asignado, emite la respuesta a la solicitud:

  - ✓ Si la respuesta es conceder la prórroga, se interrumpen los términos previstos.
  - ✓ Si la respuesta es no conceder la prórroga, se da espera a que el solicitante de respuesta al requerimiento de información.

Si transcurrido ***un (1) mes*** el solicitante no ha dado respuesta al requerimiento ***en forma tal que se cumplan con los requisitos mínimos definidos para iniciar el trámite que corresponda***, se da por desistida tácitamente la solicitud, para lo cual el Funcionario Asignado emite un acto administrativo de archivo al solicitante para que éste tenga conocimiento de la actuación de la entidad, ***de otro lado si hay mérito para abrir de oficio, no se realiza el archivo.***

El proyecto de archivo por desistimiento tácito se entrega al Funcionario Competente para su firma. Una vez firmado se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el sistema

COPIA CONTROLADA

como indica el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos, y para que se notifique al solicitante.

En el caso que el desistimiento tácito corresponda a una petición en interés particular se archivará, caso en la cual ***procede únicamente el recurso de reposición de conformidad con el artículo 17 del C.P.A. (Paso 6.8)***

Cuando la denuncia se realice en interés general, el funcionario podrá adoptar medidas diferentes al requerimiento de información al solicitante a fin de obtener los elementos de juicio que se necesiten, así los soportes sean insuficientes.

El Funcionario Asignado verifica la información y los documentos anexos a la denuncia y determina si es procedente la averiguación preliminar, para lo cual presenta una recomendación al superior inmediato en tal sentido. Si el Funcionario Competente se acoge la recomendación de abrir una averiguación preliminar, se inicia.

Cuando la denuncia de carácter general o particular permita establecer con precisión y claridad los hechos que la originan e identificar los posibles actores de la conducta, así como su tipicidad, se podrá prescindir de la etapa de averiguación preliminar, caso en el cual se continúa en el paso 6.4.

6.4. Averiguación Preliminar

Objetivo: 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 violación de normas y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, identificar los posibles infractores y analizar si operó la caducidad de la facultad sancionatoria.***

El Funcionario Asignado verifica la información y/o 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 de Procedimiento Civil. Esa información puede obtenerse del presunto infractor, de terceros, o de otras fuentes, mediante visita de inspección, requerimiento de información***, testimonios, entre otras diligencias***. Además si se inició a través de ***solicitud***, también puede obtenerse información del denunciante.

Lo anterior con el fin de permitir la adopción de una decisión bien soportada ***sobre los méritos que existen para adelantar un procedimiento sancionatorio***. El funcionario debe ***tener*** en cuenta ***los hechos y*** el tipo de conducta ***que se pretende investigar de oficio o por solicitud de cualquier persona a fin de verificar frente a la ley, reglamento, orden o instrucción de autoridad, si se configura o no una presunta infracción. En todo caso, la tipificación de la conducta estará a cargo del funcionario.***

Si al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o informe de la visita ***de inspección***, ***así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio***, se determina que no hay

COPIA CONTROLADA

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 caducidad de la facultad sancionatoria, que existe cosa juzgada, o que no hay competencia de la SIC, se determina el archivo de las diligencias indicando el motivo de no atención por parte de la entidad. Para el caso de no competencia de la SIC, las diligencias o la denuncia deberán remitirse al competente en la forma y término previsto en el numeral 6.3.

Esta etapa de averiguación preliminar no será obligatoria en ningún evento, en especial, cuando de los elementos probatorios allegados con la denuncia o por cualquier otro medio o los recolectados de oficio se logren verificar el objetivo de estas diligencias previas, caso en el cual se prescindirá de esta etapa y se procederá con la formulación de cargos. Paso 6.6.

Del inicio de la averiguación preliminar se le comunicará al quejoso, como persona interesada en una pronta respuesta lo que no conlleva el reconocimiento de la calidad de tercero interviniente.

6.4.1. Grupo de Seguridad y Prevención.

Especialmente el Grupo de Seguridad y Prevención adscrito a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor cuenta con funciones asignadas para adelantar la averiguación preliminar que se considere como necesaria, previo a dar inicio a la investigación administrativa que corresponda. Esta etapa también puede concluir con el archivo de la actuación.

Con el fin de alcanzar el objetivo de las diligencias preliminares, se podrá obtener información a través de visitas de inspección, requerimientos, declaraciones juramentadas y cualquier medio de prueba establecido en la ley. Cumplidos los fines de la averiguación, el Funcionario designado presentará los estudios y/o el análisis de la información a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor para que desde allí se adopten las decisiones correspondientes a la formulación de cargos, las medidas preventivas que se consideren procedentes o el archivo de la actuación.

Los informes podrán acompañarse de sugerencias sobre las medidas preventivas que se estimen como necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por violación de las normas sobre Protección al Consumidor y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, así como de los conceptos técnicos que sean requeridos para adelantar las investigaciones administrativas, si los hay.

La etapa preliminar que se adelante por el Grupo de Seguridad y Prevención no se limita a la averiguación previa sobre una presunta vulneración a las normas de Protección al Consumidor y/o órdenes y/o instrucciones que están bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia; además, dentro de su labor de supervisión y como parte de esas diligencias, también podrá ejercer vigilancia del mercado, evaluar la seguridad de bienes y servicios de consumo cuya competencia no

COPIA CONTROLADA

esté asignada a otra autoridad -evaluación de riesgo-, señalar advertencias sobre los riesgos a los que está expuesto el consumidor en el uso de productos, realizar estudios de mercadeo y presentar informe directamente al Superintendente Delegado y a la Oficina Asesora de Planeación sobre los asuntos a su cargo.

Sin perjuicio de la anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor tramitará en forma exclusiva y con total independencia las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad y, del ser del caso, impondrá de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que procedan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes y/o instrucciones impartidas por la Superintendencia.

6.4.2. ***Medidas preventivas.***

Al evaluar la denuncia y/o respuesta al requerimiento y/o informe de visita de inspección, así como cualquier otra prueba allegada con la solicitud o que sea practicada de oficio, se podrán decretar 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 previas 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:

- ***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 en esta ley 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.***

COPIA CONTROLADA

6.5. Conciliación

No procede para el procedimiento administrativo sancionatorio.

6.6. Formulación de cargos.

Objetivo: ***Dar inicio a un procedimiento sancionatorio para determinar la presunta transgresión a las normas de protección al consumidor y/o la inobservancia de instrucciones y/o órdenes impartidas por esta Superintendencia. La decisión final podrá ser de archivo o de imposición de alguna de las sanciones y/o medidas y/o instrucciones y/u órdenes previstas en la ley.***

Cumplidos los requisitos de admisión de la denuncia o cuando de oficio la Superintendencia de Industria y Comercio estime conveniente iniciar una investigación, el Funcionario Asignado ***procede a individualizar al presunto investigado,*** solicita la generación del Certificado de Cámaras o Registro Único Empresarial y la fotocopia de la denuncia o los antecedentes que motivan el iniciar 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 previo ingreso de los datos de la solicitud o de los antecedentes en el Sistema de Información de Protección ***y, si fuere el caso, concluida la etapa de averiguación preliminar, se formularan cargos formalmente mediante acto administrativo en el que se señalará con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serán procedentes.***

El proyecto ***del acto de formulación de cargos*** se entrega al Funcionario competente para su revisión, aprobación y firma.

Una vez ***firmada la resolución de formulación de cargos*** se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el Sistema de Trámites ó en el Sistema de Información de Protección, según el caso, ***se comunique la decisión al denunciante o solicitante si lo hubiere y se surta la notificación al investigado. <u>Contra esta decisión no procede recurso</u>. En ella también se indicará la fecha de vencimiento para descargos -quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos- y se podrá reconocer a terceros intervinientes cuando resulte procedente. La comunicación que se libre al denunciante no conlleva de manera implícita el reconocimiento de la calidad de tercero interviniente.***

Una vez recibidos los descargos, el Funcionario ***encargado*** anexa dicho documento al expediente e ingresa a turno para su posterior reparto. Cuando el expediente es asignado al Funcionario ***que corresponda***, éste lo revisa con el objeto ***de resolver sobre el decreto y la práctica de pruebas o prescindir y precluir dicho término, según lo señalado en el numeral 6.7.***

COPIA CONTROLADA

Todos los expedientes tendrán una resolución de pruebas, con las previsiones señaladas en el mismo numeral 6.7.

6.7. Pruebas, periodo probatorio y alegatos de conclusión.

Objetivo: ***Establecer a través del decreto y práctica de pruebas cuáles son los elementos de juicio que serán valorados en el fallo final, al momento de decidirse el mérito de la investigación. Dar inicio y establecer el periodo probatorio. En caso de no ser necesaria la práctica de pruebas se podrá prescindir y precluir dicho término, evento en el que inmediatamente se podrá dar traslado para alegar de conclusión.***

Los hechos relacionados con las conductas ***presuntamente*** contrarias a las normas de protección al consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia***, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio establecido en el Código de Procedimiento Civil.

En caso que se requiera recabar ***elementos de juicio diferentes a los ya existentes en el expediente,*** el Funcionario Asignado proyecta resolución decretando la práctica de pruebas con base en los criterios fijados por la ley***. Las pruebas pueden ser decretadas de oficio o a petición del (de los) investigado(s) o a solicitud del tercero interviniente reconocido, según el asunto. Serán rechazadas de manera motivada las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente.***

Cuando no se solicite la práctica de pruebas por quienes por ley están autorizados para hacerlo y/o no se hayan pedido oportunamente, se considere que no se hace necesario ejercer facultades oficiosas en esa materia por estimarse suficiente el acervo probatorio recopilado o deban rechazarse las pedidas por las causales legales antes dichas, se podrá proferir acto administrativo que contendrá: i.) De ser del caso, los motivos que dan lugar al rechazo de las pruebas solicitadas, ii.) Los elementos de juicio que serán valorados al momento de proferirse la decisión o fallo, esto es, ordenar que se tengan como tales los documentos y las que obren en el expediente, en cuanto al valor probatorio que merezcan según la ley, iii.) Se prescindirá totalmente del término probatorio, iv.) Se declarará precluido el término probatorio y v.) Se correrá traslado al investigado para alegar de conclusión.

El Funcionario 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 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 y se precluye el término probatorio corriéndose traslado para alegar de conclusión***, la Secretaria o el Funcionario Asignado tiene en cuenta el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos y remite para comunicar la decisión a los interesados. El Funcionario Asignado proyecta las comunicaciones que

COPIA CONTROLADA

desarrollan el decreto de pruebas, las presenta ***al Director***, quien las revisa y firma. ***Contra estas decisiones no procede ningún recurso.***

Concluida la práctica de todas la pruebas decretadas y vencido el término probatorio ***que podrá ser de 30 ó 60 días según se trate de dos o más investigados o se deban practicar en el exterior, se podrá proferir acto administrativo en el que se declarará precluido dicho término y se dará traslado al investigado para alegar de conclusión.***

Cuando se concluya la práctica de todas las pruebas decretadas antes del término señalado para tal fin -30 ó 60 días-, se podrá prescindir del término restante, evento en el cual se proferirá el mismo acto administrativo mencionado en el párrafo anterior, esto es: i.) Se prescindirá parcialmente del término probatorio, ii.) Se declarará precluido el término probatorio y iii.) Se correrá traslado al investigado para alegar de conclusión.

6.7.*1 Almacenamiento y guarda de pruebas.*

De existir elementos probatorios que no resulten de fácil conservación en el expediente por su tamaño, forma o composición, se mantendrán en gabinete separado designado exclusivamente para tal fin y en el expediente se dejará constancia de esta circunstancia con la respectiva remisión exacta al lugar de localización. Las pruebas deberán permanecer debidamente rotuladas con el número del expediente al cual pertenecen. Igual procedimiento se realizará con los elementos probatorios que requieran de un cuidado especial por razón a su posible deterioro o pérdida de información, todo lo cual será evaluado por el funcionario sustanciador junto con el jefe inmediato.

6.8. Decisión o fallo

Objetivo: Decidir sobre ***el mérito de la investigación procediendo con la imposición de multas entre otras sanciones según la ley, impartiendo prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones administrativas, confirmando como definitivas las medidas cautelares que en curso de la actuación se hayan decretado como preventivas y/o adoptando otras diferentes a fin de garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores. La decisión final también podrá ser de archivo.***

Precluída la etapa probatoria y surtida la de alegatos de conclusión, el Funcionario Asignado verifica:

a) Que el expediente esté completo y foliado. De no ser así, solicita los documentos faltantes al funcionario que recibe la correspondencia;
b) Que el expediente cumpla con los requerimientos, si no cumple alguno, ordena el trámite correspondiente (apertura de investigación, requerimiento completo de información, decreto de pruebas);
c) Que los datos del investigado coincidan con los reportados por el RUE o cualquier otro medio de información que tenga disponible la entidad, con el fin de comprobar su exacta identidad y su existencia y

COPIA CONTROLADA

para verificar su domicilio. En caso de encontrar variación en alguno de estos datos el funcionario evalúa los efectos jurídicos de la nueva situación en la decisión y actualiza el sistema siguiendo el instructivo GS01-I02.

d) Que las notificaciones se hayan surtido en debida forma y no exista pendiente alguno en ese trámite.

e) Que las solicitudes de pruebas hayan sido resueltas totalmente y no se encuentren peticiones irresueltas en tal sentido.

f) Que se haya cumplido ***o prescindido*** el término probatorio;

g) Que se haya concluido la práctica de todas las pruebas decretadas;

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

Realizada la verificación y cumplidos los anteriores requisitos, el Funcionario Asignado proyecta el acto administrativo teniendo en cuenta las normas legales vigentes, la jurisprudencia y la doctrina, argumentando la propuesta de decisión para aprobación del funcionario competente.

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

- ***La individualización de la persona natural ó jurídica investigada.***
- ***El análisis de hechos y 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 o sanción y la correspondiente fundamentación.***

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

- Tener especial cuidado en 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 comunicación, ***teniendo en cuenta las nuevas direcciones informadas en el expediente para esos efectos.***
- Identificar 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 que la sanción sea pecuniaria, ***para efectos de graduar la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios:***

- ***El daño causado a los consumidores.***
- ***La persistencia en la conducta infractora.***

COPIA CONTROLADA

- ***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.***
- ***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.***

Y se deberá incluir en el 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 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 cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual."

Redactada la propuesta de decisión o fallo, el funcionario asignado revisa y presenta para aprobación del funcionario competente.

El Funcionario 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 funcionario asignado las instrucciones para que se adelanten las modificaciones y ajustes correspondientes.

El término máximo de duración de la etapa de fallo es de ***treinta (30) días siguientes a la presentación de los alegatos de conclusión.***

6.9. Notificación o Comunicación

Objetivo: Enterar acerca del contenido de un acto o actuación administrativa para que se surtan los efectos previstos en la ley.

COPIA CONTROLADA

La Secretaria o el Funcionario Asignado una vez firmado el acto administrativo por el Funcionario Competente, ingresa la información en el sistema, como indica el instructivo GS01-I02 Manejo de Actos Administrativos, para que se notifique a las partes o se comunique según el caso.

Para el efecto:

- Verifica que existan en el sistema los datos básicos de todas las personas a quienes se les va a notificar o a comunicar el contenido de los actos administrativos o de los autos, así mismo, revisa completamente la información que está registrada en el acto administrativo contra los datos almacenados en la base de datos.

Entre los datos a verificar se encuentran el número de identificación, nombre, dirección, teléfono, dirección de correo electrónico, país, ciudad, si actúa como representante legal o apoderado. Cuando se está realizando esta revisión se puede presentar:

- Errores en la base de datos, por lo tanto se debe proceder a la corrección y/o actualización de ésta, de tal manera que quede consistente con el acto administrativo.

- Errores en el acto administrativo, se procede a la corrección de éste, de tal manera que quede consistente con la base de datos.

Para la numeración, fechado, preparación de la documentación y notificación, se rige por lo estipulado en el Manual de Notificaciones CS01-M02.

Transcurrido el término para la notificación personal, en caso de no comparecencia, se procede a notificar mediante ***aviso el cual se enviará al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, sin perjuicio que dicho trámite se surta de alguna otra manera de las previstas en la ley. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.***

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado y registrado en el Sistema de Préstamo de Expedientes.

Correo devuelto: Se debe revisar 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 realiza una breve investigación tanto en el expediente como en las bases de datos que tenga a disposición la entidad, se actualiza la base de datos con la nueva información, se producen las cartas corregidas y se remiten nuevamente al Centro de Documentación e Información. Se archiva este correo devuelto dentro del expediente.

En caso de que la citación sea devuelta con posterioridad a que se haya remitido la notificación por aviso, se entenderá que la misma no surtió efectos y, por tanto, se surtirá nuevamente la notificación,

COPIA CONTROLADA

a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.

El Centro de Documentación e Información entrega a las dependencias las guías del correo devuelto para que realicen la siguiente revisión:

a. Número de radicación.
b. Si corresponde a una sanción.
c. Si es una devolución de notificación, se recupera de inmediato el acto administrativo sancionatorio que fue enviado al Grupo de ***Notificaciones y Certificaciones***, para revisar cuidadosamente el motivo de la devolución.
d. Una vez detectado, se corrige, se actualiza la base de datos, se deja constancia en el expediente de tal hecho.
e. Se generan las cartas de citación para notificación del acto administrativo en cuestión.
f. El término para este trámite no puede ser superior a dos (2) semanas.

Manejo de las inconsistencias que dificultan o imposibilitan la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo.

Cuando el Grupo de Trabajo Centro de Documentación e Información, el de Constancias y Certificaciones o el de Cobro Coactivo informen, por medio de requerimiento a la Delegatura sobre inconsistencias que dificulten o imposibiliten la notificación, la expedición de la constancia de ejecutoria o el cobro coactivo, el funcionario asignado de la dependencia que expidió el acto administrativo, atiende la petición dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles. En caso de que la respuesta requiera mayor tiempo deberá anunciarlo así a la dependencia requirente (Grupo de Trabajo Centro de Documentación e Información, el de Constancias y Certificaciones o de Cobro Coactivo), dentro del término inicial.

El funcionario designado de la Delegatura competente verifica mensualmente la respuesta a los requerimientos internos y reporta los resultados al Delegado.

6.10. Recursos

Objetivo: ***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.

Tanto el recurso de reposición, como el recurso de apelación, se deben presentar dentro de ***los diez (10) días*** siguientes de la notificación de la decisión definitiva. ***Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.***

COPIA CONTROLADA

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 un término de un (1) año contado a partir de su debida y oportuna interposición, so pena de pérdida de competencia; así mismo, si los medios de impugnación no se resuelven dentro de este plazo se entenderán fallados a favor del recurrente. Cuando se trate de un hecho o conducta continuada, este término se contará desde el día siguiente a aquel en que ceso la infracción y/o la ejecución.

Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber. Los recursos se tramitaran en el efecto suspensivo.

De los recursos podrá desistirse en cualquier tiempo.

Si el solicitante presenta recurso contra la decisión notificada:

6.10.1 Recurso de reposición

El Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite a la dependencia correspondiente:

El Funcionario Asignado 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, el Funcionario 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. ***Los requisitos son: 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 o rechazándolas, por las mismas causales previstas en el paso 6.7.

c. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días, vencidos los cuales deberá proferirse la decisión. 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.

COPIA CONTROLADA

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 el literal a) anterior, numerales i.), ii.) y iv.) el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

Entrega el proyecto de resolución al Funcionario 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 a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el manual de notificaciones CS01-M02.

La atención y resolución del recurso de reposición tiene un término máximo de dos (2) meses contado a partir de su interposición salvo lo dispuesto por la ley para que se opere la caducidad de la facultad sancionatoria. El plazo mencionado se interrumpirá mientras dure la práctica de pruebas. En este mismo término opera el silencio administrativo negativo en recursos, según el Art. 86 de la Ley 1437 de 2011.

6.10.2 Recurso de apelación

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

- Rechazar el recurso: El solicitante puede presentar recurso de queja ***directamente ante el Superior***.
- Conceder el recurso: El Funcionario Asignado traslada el expediente al Superior inmediato.

EL SUPERIOR recibe el expediente para que sea asignado por el sistema de trámites. El Funcionario ***Asignado deberá revisar 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 se indicará 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 el paso 6.10.1.

El Funcionario Asignado presenta el proyecto de resolución al Funcionario Competente para su revisión y comentarios:

COPIA CONTROLADA

- 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 a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y ***el Grupo de Notificaciones y Certificaciones*** procede a realizar la notificación respectiva, según lo establecido en el Manual de Notificaciones CS01-M02.

La atención y resolución del recurso de apelación tiene un término máximo de dos (2) meses contado a partir de la recepción del expediente por el superior. El plazo mencionado se interrumpirá mientras dure la práctica de pruebas. En este mismo término opera el silencio administrativo negativo en recursos, según el Art. 86 de la Ley 1437 de 2011.

6.10.3 Recurso de queja

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá 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 Funcionario Asignado del Centro de Documentación e Información recibe el recurso, lo radica y lo remite al superior, ***quien ordenará inmediatamente la remisión del expediente y*** decide si concede ***o no*** el recurso de apelación ***con fundamento en la queja:***

- ***Si el Superior decide declarar mal negado el recurso de apelación en primera instancia con fundamento en la queja -concede el recurso-, el Funcionario Asignado de la dependencia competente traslada el recurso de apelación al superior inmediato. Se sigue lo descrito en el numeral 6.10.2. del presente procedimiento.***

- ***Si el Superior decide declarar bien negado el recurso de apelación en primera instancia al momento de resolver la queja –no concede el recurso-, emite decisión en tal sentido.***

Una vez firmada la decisión se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el ***Grupo de Notificaciones y Certificaciones*** procede a realizar la notificación respectiva, aplicando el Manual de Notificaciones CS01-M02.

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado.

6.10.4 *Agencia oficiosa para la interposición de recursos*

COPIA CONTROLADA

Sólo los abogados en ejercicio podrán ser apoderados. Si el recurrente obra como agente oficioso, deberá 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.

6.11. Acreditación de cumplimiento

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las ordenas impartidas en desarrollo de una investigación administrativa por violación a las normas de protección del consumidor.

Los actos administrativos mediante los cuales la SIC decide las investigaciones administrativas sobre ***presuntas*** violaciones a las normas de protección al consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia*** (multas entre otras sanciones, prohibiciones y/u órdenes y/o instrucciones y/o medidas administrativas), ordenarán acreditar el cumplimiento de lo resuelto dentro de un término.

Vencido el término señalado, de no acreditarse el cumplimiento de lo ordenado, se procederá a generar la ***actuación*** correspondiente por incumplimiento a lo ordenado en acto administrativo emitido por la Superintendencia***. (núm. 7, art. 59, ley 1480 de 2011, se puede solicitar la intervención de la fuerza pública para cumplir la orden impartida).***

6.12. Corrección de errores formales

Objetivo: Adelantar de oficio o a solicitud de parte la ***corrección*** de un acto administrativo expedido en desarrollo de una investigación por violaciones a normas de protección del ***consumidor y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.***

la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda. ***En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán 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 términos legales para demandar el acto.***

De oficio o a solicitud de parte podrán 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.

Una vez evaluada la solicitud el Funcionario Asignado procederá, según el caso, a emitir comunicación de respuesta a la solicitud de aclaración si es que ésta es improcedente, en caso contrario, ***se expedirá una resolución de revocatoria parcial, una resolución por la cual se reponga parcialmente lo que corresponda, o una resolución aclaratoria, según sea el caso.***

COPIA CONTROLADA

El funcionario competente revisa y firma la comunicación y la entrega al Funcionario Asignado que ingresa la información en el Sistema de Trámites para que se comunique a las partes.

6.13. Renuencia a suministrar información

Si una persona natural o jurídica particular se rehúsa, oculta o impide el acceso a documentos o archivos requeridos por la Superintendencia, o remite información incompleta o con errores significativos, se formularán cargos al renuente mediante solicitud de explicaciones, con identificación de los hechos y objeto de la presunta infracción.

El investigado tendrá diez (10) días a partir de la verificación de los hechos para allegar la correspondiente respuesta.

Pasados los diez (10) días, la autoridad tendrá dos (2) meses para expedir y notificar el acto administrativo que ponga fin a la actuación, decisión contra la que procede únicamente el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su notificación.

Es imperioso recalcar que éste es un trámite paralelo a la actuación administrativa sancionatoria, toda vez que no interrumpe los términos para proferir las decisiones correspondientes.

6.14. Multas Sucesivas

Si un acto administrativo impone obligaciones al investigado que no sean de carácter dinerario y éste se resiste a cumplirlas, la Dirección envía solicitud de explicaciones con el fin de que acredite el cumplimiento de la orden administrativa, para lo cual se le fija un término de diez (10) días.

Transcurrido dicho término la Dirección, mediante resolución motivada contra la que no procede recurso alguno, impondrá multas sucesivas mientras se encuentre en rebeldía.

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.

6.15. Asuntos transversales

Pueden presentarse en diferentes etapas del proceso descrito en los capítulos anteriores; su carácter ocasional no forma parte secuencial del proceso y por eso se hace necesaria su descripción en un capítulo separado.

COPIA CONTROLADA

En todos los casos el Centro de Documentación e Información radica la solicitud de acuerdo con la codificación establecida y la traslada al Grupo de trabajo.

Una vez surtido el proceso anterior, la Secretaria o el Funcionario Asignado cumple con las responsabilidades que le han sido confiadas para el manejo de correspondencia y sistema de trámites, y asigna la solicitud al Funcionario Asignado para continuar con el trámite.

Evaluada la solicitud, se emitirán las comunicaciones o resoluciones del caso que serán firmadas por el Funcionario Competente, adelantada la revisión y efectuados los ajustes, en caso de ser necesario, se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el Sistema de Trámites ó el Sistema de Actos Administrativos, según el caso, para que se comunique o notifique como lo señala el Manual de Notificaciones CS01-M02.

6.16. Revocatoria directa

Objetivo: ***Resolver de oficio o a solicitud de parte sobre la revocatoria directa de los actos administrativos.***

6.16.1 Revocación directa de los actos administrativos

Los actos administrativos deberán ser revocados por el mismo funcionario 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.

6.16.2 Improcedencia.

La revocación directa de los actos administrativos <u>a solicitud de parte</u> no procederá 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 <u>de oficio</u> podrá realizarse en cualquier tiempo salvo lo dispuesto en el siguiente numeral 6.16.3.

6.16.3 Revocación directa de actos de carácter particular y concreto.

COPIA CONTROLADA

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.

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

El Funcionario Asignado revisa la solicitud de revocatoria, verifica y determina:

a. Oportunidad y procedencia en los términos de los numerales 6.16.1. y 6.16.2.
b. De resultar inoportuna o improcedente la solicitud de revocatoria directa así se declarará en el respectivo acto administrativo.
c. Superada la etapa de evaluación previa sobre la oportunidad y procedencia de la solicitud y, de ser del caso, una vez obtenido el consentimiento previo del particular, el Funcionario evalúa jurídica y probatoriamente el asunto teniendo en cuenta únicamente las causales enlistadas en el numeral 6.16.1, 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 Funcionario 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.***

<u>Contra la decisión que resuelve la solicitud de revocación directa no procede recurso alguno</u>.

Una vez firmada la decisión se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que verifique e ingrese la información al sistema y el Grupo de Atención al Ciudadano y Notificaciones procede a realizar la notificación y/o comunicación respectiva, según lo establecido en el manual de notificaciones CS01-M02.

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.

6.17 Reserva legal.

Objetivo: Restringir el acceso público a informaciones y documentos que por ley tienen reserva.

COPIA CONTROLADA

Sólo tendrán carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a tal condición por la Constitución o la ley, y en especial:

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

6.17.1. ***Procedimiento***

Una vez se tenga conocimiento de la solicitud de reserva se resolverá sobre su procedencia. De aceptarse la petición y sin auto que así lo ordene, el abogado sustanciador previa consulta con el jefe inmediato abrirá cuaderno independiente en el que se archivarán únicamente las informaciones y los documentos sometidos a reserva, el cual se identificará con la marcación "CUADERNO RESERVA", el número del expediente al que corresponda y conservará el consecutivo del cuaderno del cual se hizo el respectivo desglose.

De este desglose se dejará constancia en el cuaderno principal indicándose el número de folios útiles que fueron trasladados al "Cuaderno Reserva". El "Cuaderno Reserva" permanecerá exclusivamente en el gabinete designado para tal fin.

Surtido el trámite correspondiente y proferida la decisión que corresponda, existirán dos versiones de la misma resolución, una pública y otra privada. La versión pública será del mismo tenor que la privada; sin embargo, el aparte de la argumentación en el que se haga referencia expresa a la información que tenga el carácter de reservado permanecerá en sombreado.

Para efectos de notificación el acto administrativo se remitirá al Centro Documental las dos (2) versiones del acto administrativo. 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.

6.17.2. ***Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva.***

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechaza la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal no procede ningún recurso; no obstante, en caso de insistencia, corresponderá al Tribunal

COPIA CONTROLADA

Administrativo del lugar donde se 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 funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo, previo desglose de ser necesario, en un término no mayor a quince (15) días.

6.18 Corrección de irregularidades de la actuación

En virtud al 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 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.

6.19 Desistimiento

En el trámite de investigaciones administrativas por posibles violaciones a las normas de protección al consumidor ***y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia***, los desistimientos pueden presentarse en cualquier etapa del proceso antes de que se profiera la decisión definitiva. Recibida la comunicación el Funcionario 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*** del C.C.A.

Una vez revisado el proyecto por funcionario asignado, se entrega para la firma del Funcionario Competente.

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

Una vez firmado el acto administrativo se entrega a la Secretaria o al Funcionario Asignado para que ingrese la información en el sistema como indica el instructivo GS01-I02 Manejo sistema de actos administrativos, y para que se notifique ***en la forma que corresponda.***

El expediente debe ser cargado y enviado al Centro de Documentación e Información completamente foliado por listado.

Si la denuncia es de oficio el desistimiento no se daría.

COPIA CONTROLADA

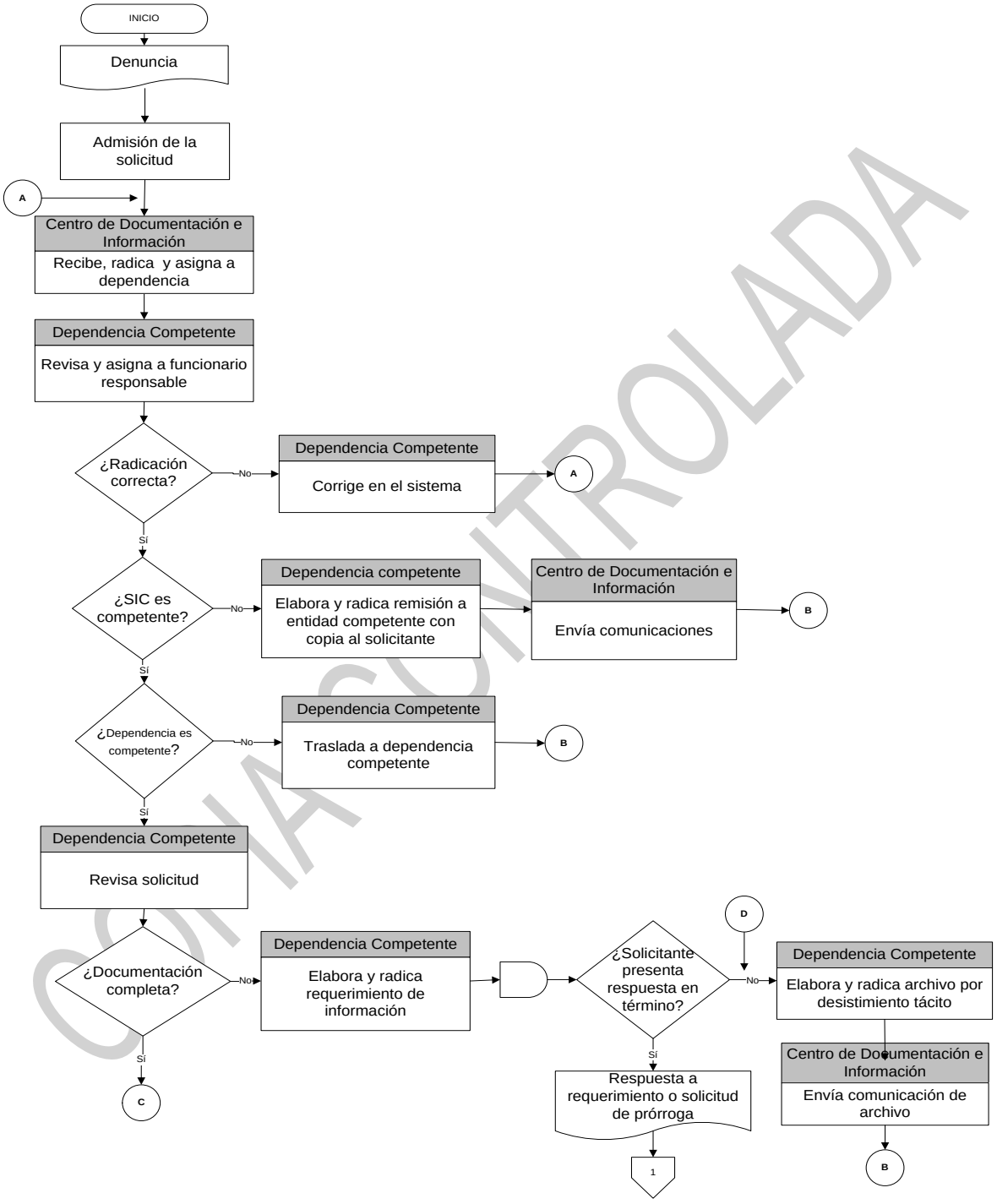
6.20 Prórroga

Si alguna de las partes necesita ampliación del plazo para responder a un requerimiento de información podrá presentar una solicitud de prórroga antes del vencimiento del término ***legal o del que fuere concedido***, la cual debe ser atendida según lo establecido por el Funcionario Asignado. ***En todo caso*** se emitirá una comunicación de respuesta ***a la petición*** de prórroga, concediéndola o negándola.

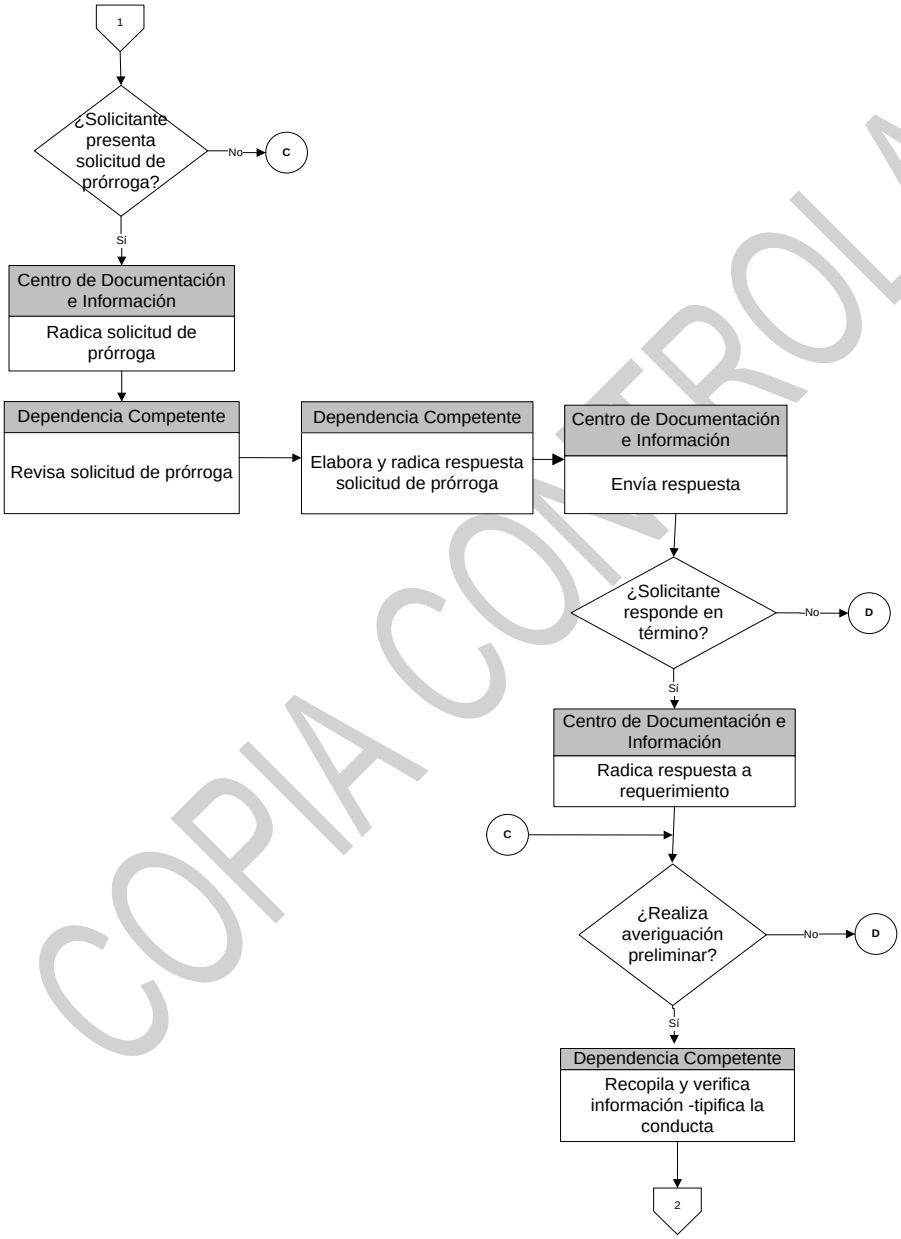
El Funcionario competente revisa y firma la comunicación y la entrega al Funcionario Asignado que ingresa la información en el Sistema de Trámites para que se comunique a las partes.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

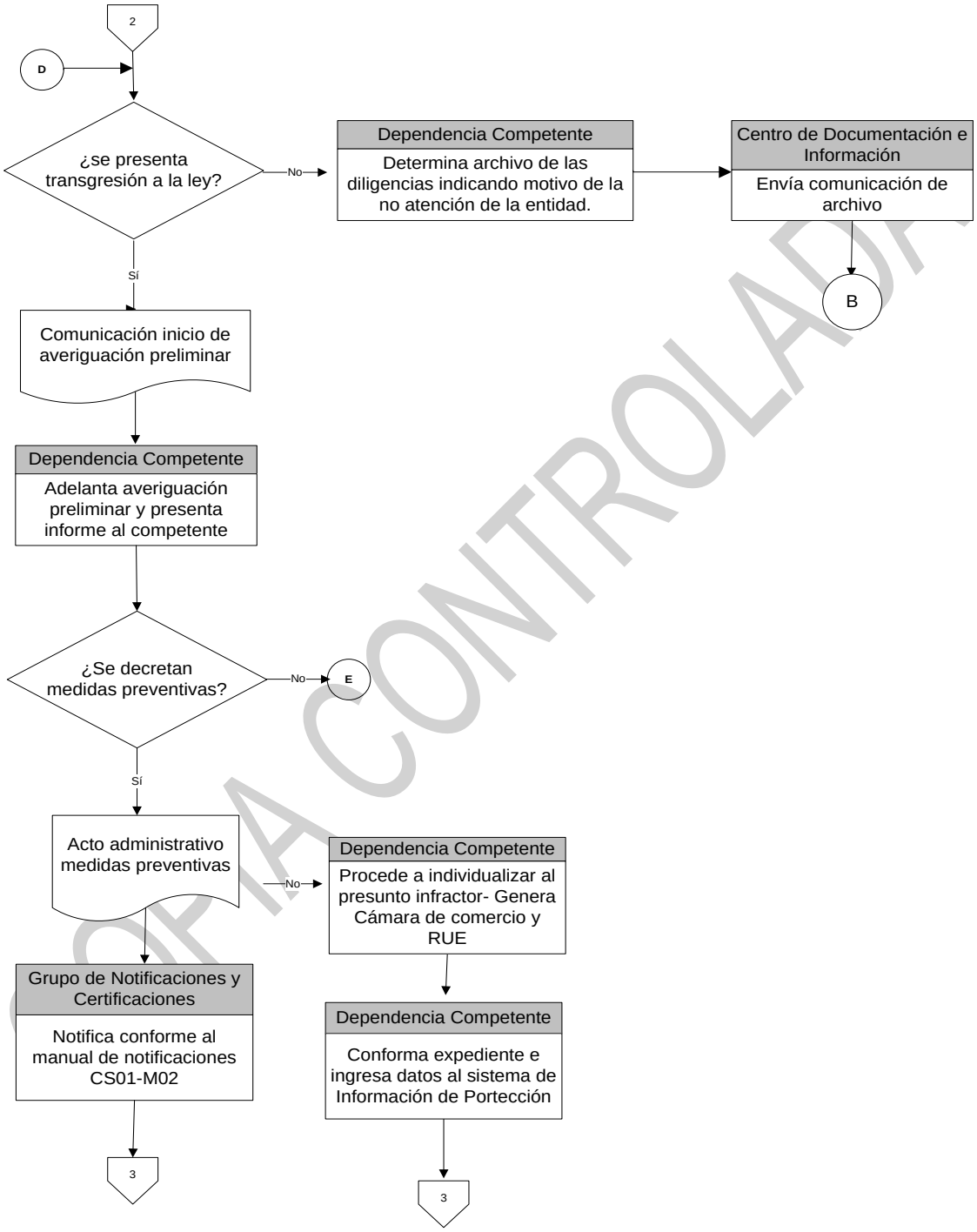
COPIA CONTROLADA



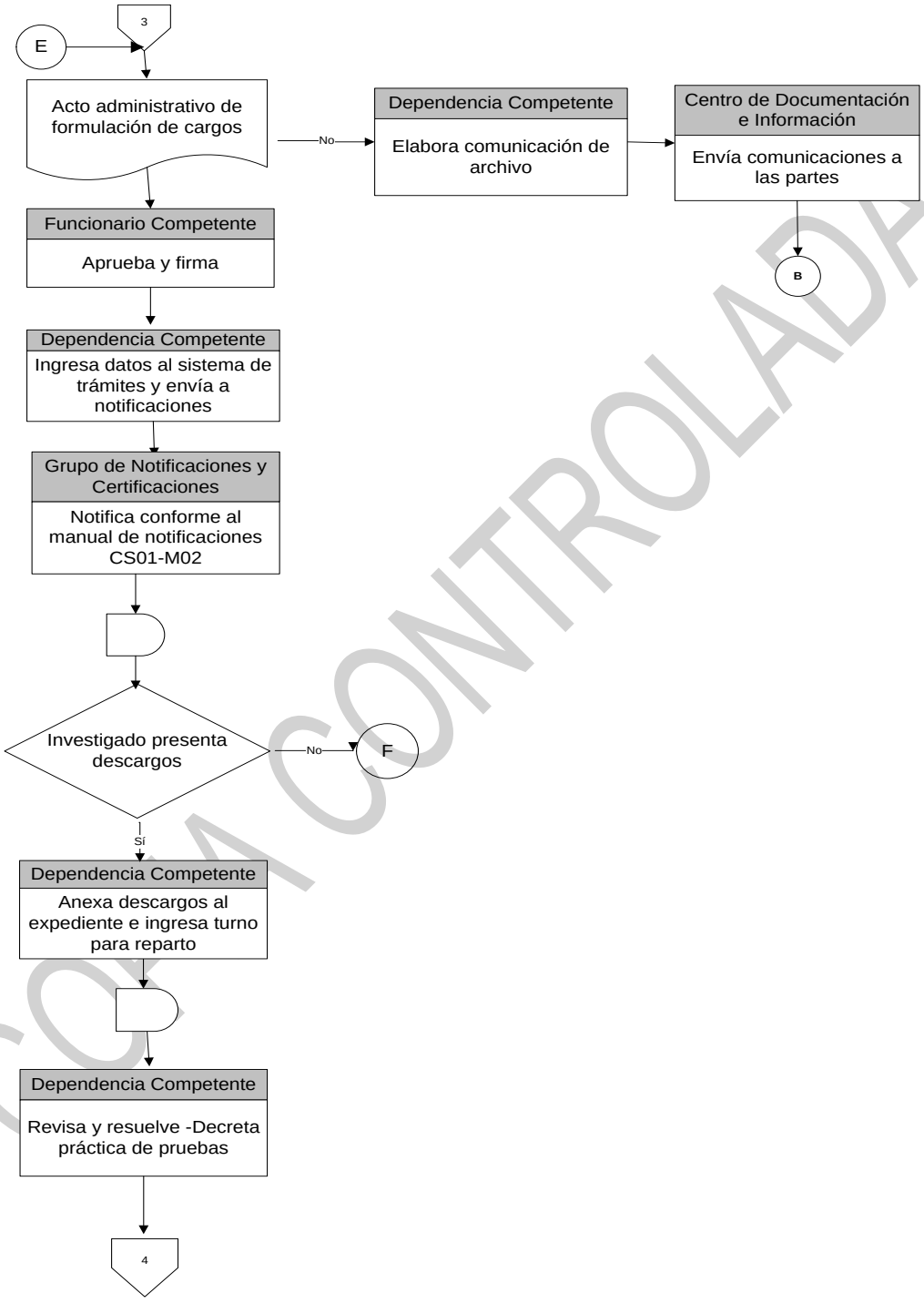
COPIA CONTROLADA



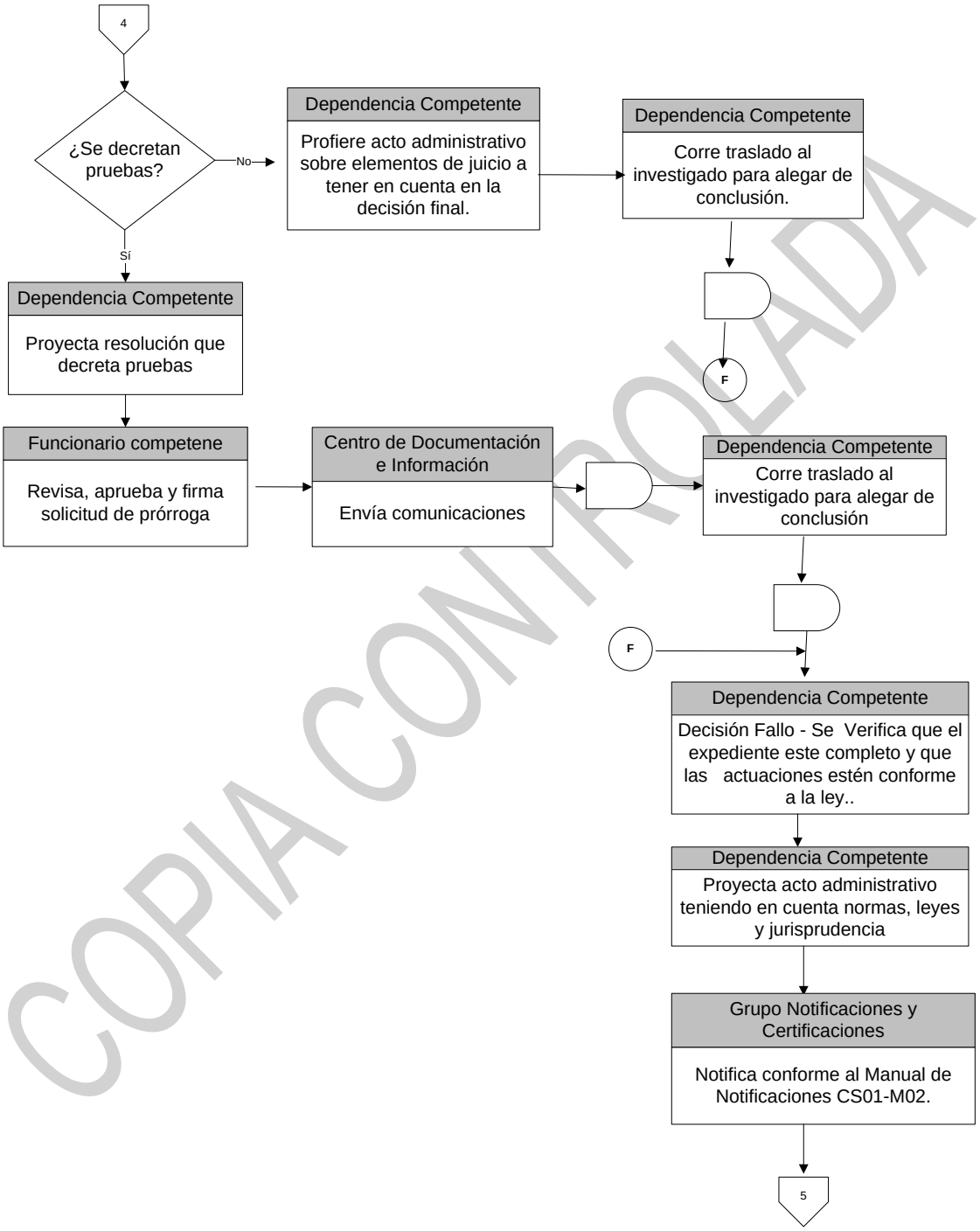
COPIA CONTROLADA



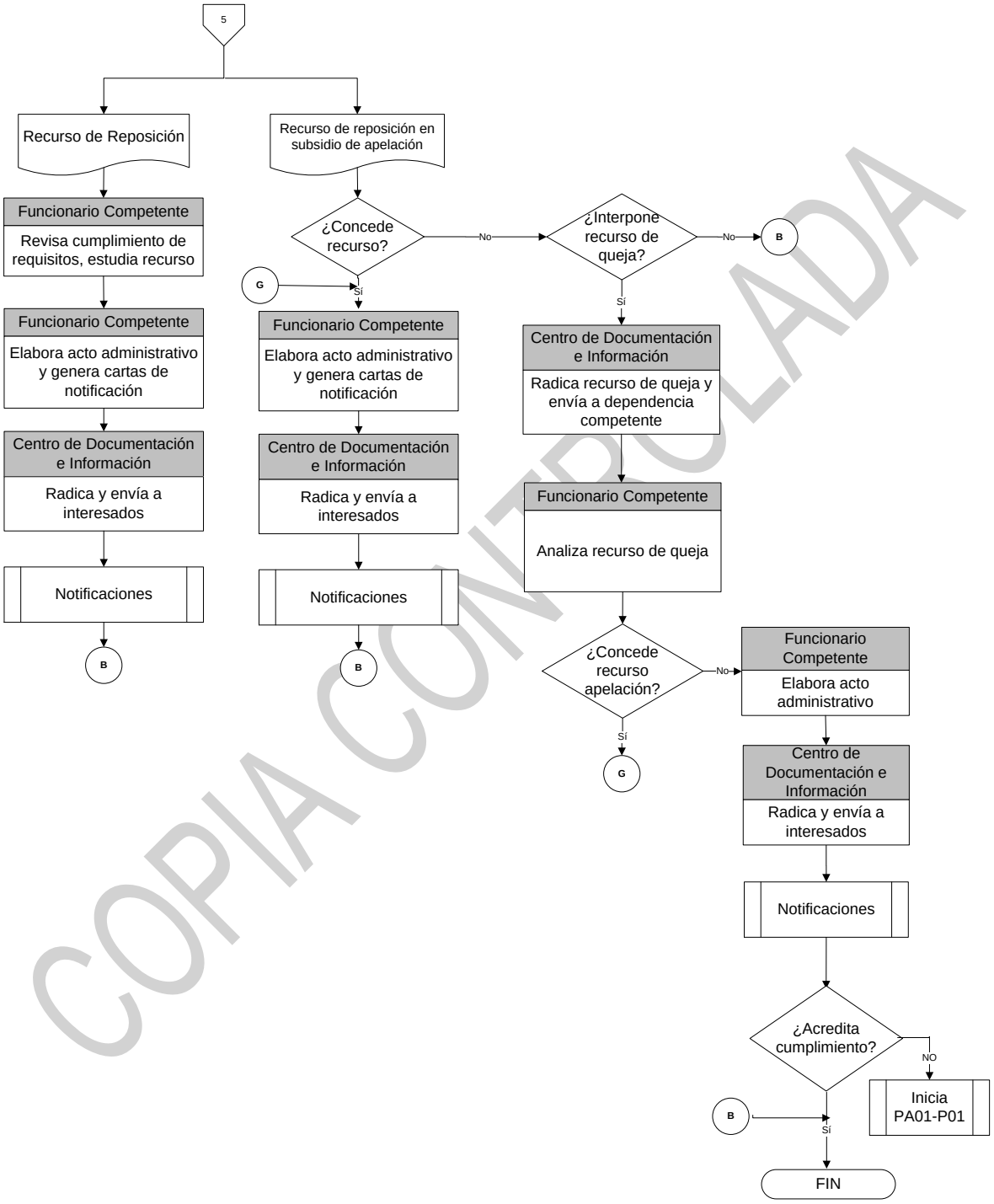
COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA



COPIA CONTROLADA

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CS01 - M02	Manual de Notificaciones
GD01- M02	Manual de Correspondencia y Sistema de Trámites
GD01- M01	Manual de Archivo y Retención Documental
GS01- I02	Manejo sistema de actos administrativos

COPIA CONTROLADA