

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA01-P01
		Versión: 12
		Página 1 de 52

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. DESTINATARIOS	3
3. GLOSARIO	3
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	6
5. GENERALIDADES	15
6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	20
7. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	24
7.1 ETAPA 1. DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCIÓN	24
7.1.1 Verificar información de la solicitud	24
7.1.2 Asignar a un servidor público o contratista	25
7.1.3 Revisar que el asunto sobre el cual versa la denuncia sea competencia de la Superintendencia	25
7.2 ETAPA 2. ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	25
7.2.1 Iniciar Averiguación Preliminar	27
7.2.1.1 Actuar del Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto	28
7.2.2 Obtener evidencias o información necesaria	29
7.2.3 Decretar medidas preventivas	30
7.2.4 Concluir etapa de averiguación preliminar	31
7.2.4.1 Preferir decisión de archivo, instrucción o traslado por competencia	31
7.2.4.2 Preferir decisión sobre medidas preventivas	31
7.2.4.3 Incorporación de instrucciones de carácter general	32
7.2.4.4 Preferir instrucciones de carácter particular	32
7.2.4.5 Seguimiento al cumplimiento de la instrucción	33
7.3 ETAPA 3. FORMULAR CARGOS	33
7.3.1 Iniciar investigación	33
7.3.2 Decretar y practicar pruebas	34
7.3.3 Almacenar y guardar pruebas	36
7.3.4 Cerrar periodo probatorio y correr traslado para alegar de conclusión	36
7.4 ETAPA 4. ADOPTAR DECISIÓN	36
7.4.1 Elaborar acto administrativo	37

Elaborado por: Nombre: Diana Consuelo González Acevedo cargo: Profesional Universitario	Revisado y Aprobado por: Nombre: Paola Andrea Pérez Banguera Cargo: Directora	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2022-09-15
--	--	--

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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 2 de 52

7.4.2	Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías	41
7.4.3	Remisión para notificación.....	43
7.4.3.1	Custodia de expedientes.....	43
7.5	ETAPA 5. RESOLVER RECURSOS	43
7.5.1	Tramitar o rechazar el recurso.....	43
7.5.1.1	Agencia oficiosa para la interposición de recursos.....	44
7.5.1.2	Recursos contra las decisiones de los alcaldes.	44
7.5.2	Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica).....	45
7.5.3	Tramitar recurso de apelación (si aplica).....	46
7.5.4	Tramitar recurso de queja (si aplica).....	47
7.5.5	Resolver revocatoria directa	48
7.5.5.1	Revocación directa de actos de carácter particular y concreto.....	49
7.5.6	Corregir errores formales.....	50
7.5.6.1	Corregir irregularidades de la actuación.....	50
7.6	ETAPA 6. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ÓRDENES IMPARTIDAS	50
7.6.1	Verificar el cumplimiento de las órdenes o instrucciones	51
7.6.2	Sancionar el incumplimiento con multas sucesivas	51
8.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	52
8.1	<i>documentos externos</i>	52
9.	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	52

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 3 de 52

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, los regímenes especiales que asignen competencia, y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, a través de la descripción de las etapas: i) Determinar competencia de la Dirección, ii) Adelantar la averiguación preliminar, iii) Formular cargos, iv) Adoptar decisión, v) 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, los regímenes especiales que asignen competencia, y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia.

3. GLOSARIO

ACTA: Documento escrito en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una visita de inspección, visita de preservación, junta o reunión.

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 carácter 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 carácter general

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS</p>	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 4 de 52

deberán ser publicados en el Diario Oficial o en la Gaceta que la administración haya destinado para tal efecto.

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, de los regímenes especiales, 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 deben señalar 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 imputado.

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 son procedentes y necesarias para el esclarecimiento de los hechos, teniendo en 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 las que requieran ser practicadas de oficio. Contra este acto administrativo no procede recurso alguno.

ACTO DE CIERRE DEL PERÍODO PROBATORIO Y TRASLADO PARA ALEGATOS: Acto administrativo mediante el cual culminado el periodo probatorio se da cierre al mismo y se da traslado a la parte investigada o a los terceros intervinientes reconocidos con interés dentro del trámite dentro del procedimiento administrativo sancionatorio adelantado para alegar de conclusión. Contra este acto administrativo no procede recurso alguno.

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, los regímenes especiales y/o de las órdenes y/o instrucciones que están bajo su competencia.

COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS: Actuación que permite enterar al investigado o a los interesados mediante la entrega personal o envío de oficio o mensaje escrito en el que se informa de la expedición de un acto y de la decisión que contiene.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS</p>	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 5 de 52

DIPAC: Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor.

GSESP: Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto.

MEDIOS DE PRUEBA: Instrumentos previstos por la ley para la verificación de hechos. A través de ellas, las partes demuestran los hechos que sirven de fundamentos a sus intereses. 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, los informes y cualquier otro medio que sea útil para la formación del convencimiento, según lo establecido en el artículo 165 del C.G.P

MULTA SUCESIVA: Sanción pecuniaria que se impone, cuando un particular se resiste a dar cumplimiento a una orden y/o instrucción, consistente en una obligación no dineraria, impartida a través de un acto administrativo de carácter particular o general. 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 publicidad al contenido de sus decisiones *a quienes hacen parte del proceso o puedan verse afectados con las mismas*, de acuerdo con las formalidades legales establecidas.

NOTIFICACIÓN PERSONAL: Acto administrativo por medio del cual se pone en conocimiento al investigado o tercero interviniente reconocido como tal, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse de las actuaciones que ponen término a una actuación administrativa. La notificación personal también podrá efectuarse por medio electrónico y procede siempre y cuando el interesado acepte de manera expresa ser notificado de esta manera.

NOTIFICACIÓN POR AVISO: Si no pudiere hacerse la notificación personal, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figure en el expediente o pueda obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código: PA01-P01
		Versión: 12
		Página 6 de 52

PUBLICACIÓN: Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web y en todo caso en un lugar de acceso al público de Entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

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 o los regímenes especiales de competencia de esta autoridad, 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 NORMATIVAS

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 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. Prohíbese 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	1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial		Aplicación total

		la financiera, crediticia, comercial		
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. 13, 16, 25, 26, 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	1336 de 2009	Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes.		Aplicación parcial, en lo que tiene que ver con las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos en la lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad
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 se dictan otras disposiciones	Sección tercera. Régimen probatorio	Artículo 165. Medios de prueba. 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, 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	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales		Aplicación parcial, en lo pertinente a documentos sometidos a reserva y datos personales sensibles
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	1801 de 2016	Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana		Aplicación complementaria cuando se cuenta con el apoyo de la Policía Nacional y/o de Turismo en las diligencias de inspección
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 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.
Ley	2068 de 2020	Por la cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones	Art. 29, 30, 31	Aplicación parcial. Título I, Título III, IV, VI.
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,		Aplicación parcial. En lo que no sea contrario a la Ley 1480 de 2011.

		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	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 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	2184 de 2012	Por el cual se corrigen yerros 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 capítulos 1, 3, 4 y 5, 13 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2.	Aplicación total

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.
Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio	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.
Circular de la Superintendencia de Industria y Comercio	06 de 2021	Por la cual se establecen las medidas especiales para el ofrecimiento y comercialización de bienes en el marco de los días exentos del		Aplicación total

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS		Código:PA01-P01
			Versión: 12
			Página 15 de 52

		impuesto sobre las ventas – IVA		
Resolución	3961 de 2009	Por la cual se establecen los requisitos de empaquetado y etiquetado del tabaco y sus derivados		Aplicación total
Resolución de la Agencia Nacional de Seguridad Vial	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 suministro de información adecuada al consumidor de los mismos.		Aplicación total

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, los documentos relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado con el fin de evitar decisiones contradictorias, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma Entidad.

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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 16 de 52

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

Asignación de responsables: Dentro del desarrollo de actividades de operación de la dependencia, toda documentación que sea entregada a los funcionarios debe ser asignada según el procedimiento establecido en el Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites GD01-P02.

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: Todos los documentos del expediente deben estar registrados en el sistema de trámites. Para el manejo y conservación de la documentación que se genere como resultado del desarrollo del procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el Procedimiento de Archivo y Retención Documental GD01-P01. 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.

Los lineamientos para la administración de las comunicaciones oficiales de la entidad, desde la recepción, el registro, la radicación, la distribución y el traslado, interno, hasta el envío de las comunicaciones oficiales de salida a los involucrados se consultan en el documento GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 17 de 52

El detalle de las actividades para la custodia, manejo, organización de los archivos de gestión y aplicación de la TRD - Tabla de Retención Documental para las transferencias primarias al Archivo Central se registran en el documento GD01-I01 Instructivo para la aplicación tabla de retención y transferencia documental.

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.

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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 18 de 52

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.

Cuando aplique, 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.

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: Para los casos en que el sancionado informe el pago a la dependencia que impuso la sanción, se dará traslado de dicha información dentro de los dos (2) días siguientes a su recibo a la Dirección Financiera, quienes procederán a formalizar el pago.

Reserva Legal: Condición que otorga la ley a cierta información o documentos contenida en los expedientes, que por su naturaleza íntima solo interesa a su titular, por lo que para su tratamiento requiere de autorización expresa para la visualización y acceso al contenido. Sólo tendrá carácter reservado, la información y documentos expresamente sometidos 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 nacional.
- 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 para la reserva: 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 19 de 52

este desglose se deja constancia en el cuaderno principal, indicando el número de folios útiles que fueron trasladados al “Cuaderno Reserva”. El “Cuaderno Reservado” permanece en el gabinete exclusivo designado para tal fin.

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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 20 de 52

La Superintendencia de Industria y Comercio puede iniciar una averiguación preliminar o una investigación por presunta violación de las normas de protección del consumidor, los regímenes especiales 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.

6. REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Consiste en una tabla incluida en el cuerpo de cada procedimiento, mediante la cual se sintetizan los siguientes aspectos:

N°	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	DETERMINAR LA COMPETENCIA DE LA DIRECCION	<p>Funciones de la Delegatura para la Protección del Consumidor</p> <p>Denuncia (por trámite interno en la SIC o interpuesta por la ciudadanía)</p>	<p>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, regímenes especiales de competencia de esta autoridad y/o de las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, a través de las siguientes actividades:</p> <p>-Verificar información de la solicitud</p>	<p>Director(a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC</p>	<p>Comunicación traslado por competencia interna o a otra entidad (cuando aplique)</p> <p>Verificación del cumplimiento de requisitos mínimos definidos para iniciar actuación administrativa – Requerimiento de información</p> <p>Comunicación de cierre o archivo de la actuación (si aplica)</p> <p>Acto administrativo de formulación de cargos – Inicio de la investigación administrativa</p>

			-Asignar a un servidor público o contratista		
2	ADELANTAR LA AVERIGUACIÓN PRELIMINAR	Respuesta o no a requerimiento/Información recaudada en visitas o inspección a página web (si aplica)	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Iniciar averiguación preliminar -Obtener evidencias o información necesaria -Decretar medidas preventivas -Concluir etapa de averiguación preliminar 	Director (a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC	<p>Resolución que decreta las medidas preventivas</p> <p>Comunicación de archivo</p> <p>Comunicación con el cual remite al competente</p> <p>Instrucciones de carácter general - Circular Única SIC</p> <p>Comunicación con las instrucciones de carácter particular</p> <p>Comunicación de cumplimiento de la instrucción</p> <p>Resolución de formulación de cargos (si aplica)</p>
3	FORMULAR CARGOS INVESTIGAR	Decisión de iniciar proceso administrativo o sancionatorio	Dar inicio al procedimiento administrativo sancionatorio para determinar si se configura una transgresión de las normas de protección al	Director (a), Coordinador y Servidor público o contratista	Se formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo

		io, mediante formulación de cargos	consumidor, de los regímenes especiales de competencia de la dependencia 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) o de las contenidas en el régimen especial, a través de las siguientes actividades: -Iniciar investigación -Decretar y practicar pruebas -Almacenar y guardar pruebas -Cerrar periodo probatorio y correr traslado para alegar de conclusión	designado de la DIPAC	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.
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	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)

			<p>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 cuando no se haya probada la presunta infracción imputada, a través de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar acto administrativo - Tramitar actuaciones remitidas por las Alcaldías - Remisión para notificación 		
5	RESOLVER RECURSOS	<p>Decisión o fallo</p> <p>Recursos</p>	<p>Resolver los medios defensivos o de impugnación presentada 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tramitar el recurso - Tramitar y resolver recurso de reposición (si aplica) - Tramitar recurso de apelación - Tramitar recurso de queja 	<p>Director(a), Coordinador y Servidor público o contratista designado de la DIPAC</p> <p>Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor</p>	<p>Acto administrativo que resuelve los recursos interpuestos. (Excepcionalmente se podrían proferir actos de rechazo, los que conceden recurso de apelación y traslado de queja, así como también actos que resuelven solicitud de pruebas si el recurrente solicitó la práctica de pruebas con el recurso).</p> <p>Certificación de la notificación de la resolución que resuelve el recurso de</p>

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 24 de 52

					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 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		Acto administrativo por: incumplimiento a lo ordenado en decisión emitida por la Superintendencia, Aclaración, Corrección, 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, de los regímenes especiales de competencia de la dependencia 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 25 de 52

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, 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 el (a) director (a) 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 26 de 52

administrativo sancionatorio, previo análisis de los hechos a efectos de determinar el término de 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.
- 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, e incluye, pero no se limita, a la etapa de averiguación preliminar, la cual es facultativa.

Las averiguaciones preliminares proceden por los siguientes asuntos y conductas, relacionadas con la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las contenidas en las normas especiales que otorgan competencia. 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 sistemas 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 27 de 52

- 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.
- Violación de los regímenes especiales sometidos al conocimiento de esta Dependencia, tales como, infracciones a la Ley de Turismo, prohibición de promoción del Tabaco, entro otros.
-

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 recaudados 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 o con el archivo de la actuación, según corresponda.

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 o instancia que considere pertinente, especificando de manera detallada la información que hace falta y el plazo para la atención de la solicitud.

Cuando el requerimiento sea al denunciante para completar la información y transcurrido un (1) mes sin que esté 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.

El servidor público o contratista designado, cuando verifica que los soportes no sean suficientes para iniciar una acción, elabora un requerimiento de información al

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 28 de 52

denunciado. 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.

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, o por otras instancias, 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 al Director (a) 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 29 de 52

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 (formato PA01-F3), preservación a través de comercio electrónico, página web y/o redes sociales (formato PA01-F2), requerimientos, entrevistas, indagaciones, versiones libres, testimonios, declaraciones juramentadas y cualquier medio de prueba establecido en la ley.

Para realizar visitas de inspección, los servidores públicos o contratistas, deberán observar lo indicado en el numeral 7.1. de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 30 de 52

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:

- 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 31 de 52

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

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, procederá el archivo de las diligencias mediante acto administrativo debidamente motivado.

Ahora bien, cuando la particularidad del caso lo permita, podrá instruirse al presunto infractor, 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.

En caso de que la SIC no sea competente para adelantar alguna actuación respecto de las diligencias o la denuncia, el servidor público o contratista designado proyecta comunicación con la cual remite al competente en la forma prevista en el numeral 7.1.3.

El proyecto de decisión de archivo, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto, al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma.

7.2.4.2 Proferir decisión sobre medidas preventivas.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 32 de 52

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, cuando corresponda, 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 lo entrega el funcionario que realiza una revisión previa del acto, al servidor público competente para su firma. Una vez firmado, se entrega 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.

7.2.4.3 Incorporación de 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 N° 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 acto administrativo con las instrucciones de carácter particular señalando cuando sea del caso, el término para acreditar su cumplimiento.

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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 33 de 52

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, regímenes especiales de competencia de esta Entidad, y/o a las órdenes y/o instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. El proyecto de resolución lo entrega el funcionario que realiza una revisión previa del acto, al servidor público competente para su firma.

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 el cumplimiento y consecuentemente el archivo de las diligencias, para lo cual deberá proyectar la comunicación correspondiente, que será entregada al servidor público competente para su firma. De no dar cumplimiento a lo ordenado, el servidor público o contratista designado proyecta la actuación que corresponda por el incumplimiento a la instrucción impartida.

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, regímenes especiales de competencia de esta Entidad, 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 34 de 52

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 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.

El proyecto de resolución de formulación de cargos, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto, al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma. Una vez firmado, se realiza nueva revisión de forma (cédulas, nit, nombres, direcciones, e-mails), la cual una vez finalizada, 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, regímenes especiales de competencia de esta Entidad, y/o las órdenes y/o instrucciones impartidas por esta Superintendencia, podrán ser demostrados por cualquier medio probatorio

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 35 de 52

establecido en la ley, especialmente, en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y en lo no regulado, 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 (o 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,
- iii.) Los motivos para prescindir totalmente del término probatorio, caso en el cual se corre traslado al investigado y terceros interesados, si los hubiere, para alegar de conclusión por diez (10) días.

El proyecto que decreta pruebas, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto al Director (a) para revisión, aprobación y firma.

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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 36 de 52

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 marcadas 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, una vez concluida la práctica de todas las pruebas decretadas y vencido el término probatorio que podrá ser de 30 o hasta 60 días, según se trate de dos o más investigados o se deban practicar pruebas en el exterior, elabora acto administrativo que ordena el cierre del periodo probatorio y da traslado a los interesados para alegar de conclusión por diez (10) días.

Cuando se concluya la práctica de todas las pruebas decretadas antes del término señalado para tal fin -30 o hasta 60 días-, según corresponda, se prescinde del término restante, evento en el cual se proyecta 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 a los interesados para alegar de conclusión por diez (10) días.

El proyecto del acto administrativo de cierre del periodo probatorio y traslado para alegar, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma. 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 de fondo 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,

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS</p>	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 37 de 52

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.
- 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, así como su situación jurídica.
- 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 sin resolver.
- 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;
- Que se haya dado oportunidad a los interesados 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, sustanciando el proyecto de decisión para la revisión del servidor público o contratista designado para el efecto y posterior revisión y aprobación del (a) Director (a).

El proyecto debe cumplir con la estructura establecida formalmente para los 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 38 de 52

- Las normas infringidas con los hechos probados, si es del caso.
- La decisión final de archivo, sanción pecuniaria, orden o instrucción, acompañada del correspondiente argumento jurídico.

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 resolutive 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 resolutive el tipo de notificación que debe surtir 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.
- 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.
- O los que determine el régimen especial de competencia de esta autoridad

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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 39 de 52

“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 y demás normas que la modifiquen, se incluye en la parte resolutive 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 N° 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 N° 13A-15 de la ciudad de Bogotá como al Fondo de Promoción Turística en la Carrera 11 N° 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 resolutive 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 40 de 52

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 2019¹, 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**”

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019², 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

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.”

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.”

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS</p>	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 41 de 52

vigencia fiscal³ así mismo calculará el equivalente en el valor de la Unidad de Valor Tributario vigente⁴ 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 o contratista encargado de la revisión.

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.

Una vez aprobado, se realiza última revisión de forma (cédulas, nit, nombres, direcciones, e-mails) y la revisión de RUES para verificar el estado de la sociedad o persona natural investigada a efectos de adoptar acciones correspondientes, superada esa última revisión, 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.

Con la finalidad de minimizar el riesgo de incumplimientos legales y evitar posibles caducidades, cada contratista o funcionario a quien se asigna el expediente para decisión, verifica fechas de caducidad y prioriza la elaboración del proyecto conforme a las fechas de caducidad de cada una de las conductas imputadas; también 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

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 del trámite que ha surtido considere procedente imponer una

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).

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 42 de 52

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 lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma. Una vez firmado, se entrega 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 de avocar conocimiento de las actuaciones adelantadas por los Alcaldes son comunicadas al investigado y a los terceros intervinientes que se encuentren reconocidos dentro del trámite y contra ellas no proceden recursos.

En caso de que exista infracción al régimen de protección al consumidor y se deba tomar una decisión definitiva previa investigación administrativa de acuerdo con el procedimiento previamente establecido, el servidor público o contratista designado proyecta la decisión en la forma prevista en el numeral 7.4.

El proyecto de decisión, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto, al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 43 de 52

7.4.3 Remisión para notificación

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

7.4.3.1 Custodia de expedientes

Una vez notificado el acto administrativo de decisión, 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 al servidor público o contratista designado 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 presentan recursos 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 proyectar 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 44 de 52

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.

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, ni al cumplimiento de la orden impartida en el acto de decidió de fondo la actuación administrativa sancionatoria.

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 la 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 Recursos contra las decisiones de los alcaldes.

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. En lo que corresponda, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 7.5 del presente procedimiento. 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 para la Protección del Consumidor, cuando se trate de un asunto de su competencia. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el recurso de queja el cual deberá interponerse 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 45 de 52

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:
 - 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, e
 - 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 decreta 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 a quien se haya

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 46 de 52

asignado el caso proyectará el rechazo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

El proyecto que tramita y resuelve el recurso de reposición, lo entrega el funcionario o contratista que realiza una revisión previa del acto al (a) Director (a) para revisión, aprobación y firma con base en los documentos que reposan en el expediente, las instrucciones impartidas, las normas legales vigentes, la jurisprudencia y doctrina.

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

Una vez aprobado, se realiza última revisión de forma (cédulas, nit, nombres, direcciones, e-mails), superada esa última revisión, 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.

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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 47 de 52

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 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 de quien 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:

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 48 de 52

- 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 al servidor público o contratista asignado para que diligencie el formato GJ06-F01 – Planilla de entrega 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.

7.5.5 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 49 de 52

7.5.5.1 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 encontrarse 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
- 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

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 50 de 52

aspectos, la concesión del recurso de apelación y la dependencia destino de la petición.

7.5.6 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 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 resolutive 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.

7.5.6.1 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 evitara 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 concluirarla.

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 o demás regímenes especiales de competencia de esta Superintendencia.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 51 de 52

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, los regímenes especiales de competencia de esta dependencia, 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 7.6.3. 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 u otros regímenes especiales, 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 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 término 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 a que hace referencia el numeral 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.

	PROCEDIMIENTO ACTUACIONES SOBRE PRESUNTA TRANSGRESIÓN A LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y/O A LAS ÓRDENES Y/O INSTRUCCIONES IMPARTIDAS POR ESTA SUPERINTENDENCIA – FACULTADES ADMINISTRATIVAS	Código:PA01-P01
		Versión: 12
		Página 52 de 52

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GD01-P01 Procedimiento de Archivo y Retención Documental.
- GD01-P02 Procedimiento de Correspondencia y Sistema de Trámites
- GJ06-P01 Procedimiento de Notificaciones
- GD01-I01 Instructivo para la aplicación tabla de retención y transferencia documental.
- PA01-F2 Acta de preservación a través de comercio electrónico, página web y/o redes sociales.
- PA01-F3 Acta de Visita Establecimiento de Comercio Dirección de Investigaciones de Protección Al Consumidor.

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

9. RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

- 1) Se agregan al cuadro de referencias normativas las Leyes 1581 de 2012, 1266 de 2008, 1336 de 2009 1801 de 2016 y 2068 de 2020; y la Circular 06 de 2021.
- 2) Se excluyen del cuadro de referencias normativas los Decretos 1075 de 1997, 1076 de 1997, 502 de 1997, 863 de 1998, 2395 de 1999, 2438 de 2010, 774 de 2010, 704 de 2012 735 de 2012, 975 de 2014, 1293 de 2014, 1369 de 2014, 1499 de 2014, 1368 de 2014, 1702 de 2015, 587 de 2016, 679 de 2016, 229 de 2017, 1413 de 2018, 2063 de 2018, 2119 de 2018, 1531 de 2019, 1053 de 2020; y la Resolución 3840 de 2009.
- 3) Se agregan documentos relacionados: PA01-F3 y PA01-F4
- 4) Se actualizan e incluyen definiciones en el punto 5.

Fin documento