

DECRETO 3466 DE 1982

(diciembre 2)

Diario Oficial No. 33.559 de 3 de diciembre de 1982

MINISTERIO DE GOBIERNO

Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- En criterio del editor para la interpretación de este decreto debe tenerse en cuenta la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#))

- Modificado por el Decreto 266 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 43.906 del 22 de febrero de 2000, 'por el cual se dictan normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos'.

El Decreto 266 de 2000 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1316-00 del 26 de septiembre de 2000, Magistrado Ponente Dr. Carlos Gaviria. A partir de su promulgación.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial de las facultades extraordinarias concedidas por la Ley 73 de 1981,

DECRETA:

ARTICULO 1o. DEFINICIONES. Para los efectos del presente Decreto entiéndese por:

a). Productor: Toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios, destinados al consumo público. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- Aparte subrayado declarado EXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.

b). Proveedor o expendedor: Toda persona natural o jurídica que distribuya u ofrezca al público

en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.

c). Consumidor. Toda persona natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, par la satisfacción de una o más necesidades.

d). Propaganda comercial. Todo anuncio que se haga al público para promover o inducir a la adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio, con o sin indicación de sus calidades, características o usos, a través de cualquier medio de divulgación, tales como radio, televisión, prensa, afiches, pancartas, volantes, vallas y en general, todo sistema de publicidad.

e). Idoneidad de un bien o servicio: su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

f). Calidad de un bien o servicio: El conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación puede producir.



ARTICULO 2o. CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS. Salvo lo dispuesto en las normas técnicas de calidad que se adopten en desarrollo y de conformidad con el decreto 2416 de 1971 y demás disposiciones que lo modifiquen, aclaren, complementen o reglamenten y del régimen de licencia o registro legalmente obligatorios, todo productor de bienes o servicios es libre de adoptar la tecnología de producción que estime más adecuada para asegurar la calidad y la absoluta idoneidad de aquellos en los términos del presente Decreto.



ARTICULO 3o. REGISTRO DE CALIDAD E IDONEIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS. Sin perjuicio del régimen de "licencia de fabricación" establecido en el decreto 2416 de 1971 y de cualquier otro régimen de registro o licencia de bienes o servicios legalmente establecido, todo productor o importador podrá registrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las características que determinen con precisión la calidad e idoneidad de aquellos.

<Aparte tachado INEXEQUIBLE> La Superintendencia de Industria y Comercio organizará todo el sistema de registro de que trata el inciso anterior, podrá confiar a otras entidades públicas o a las Cámaras de Comercio la recepción de la documentación correspondiente ~~y establecer tarifas por concepto del registro, así como definir su destinación.~~

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se inhíbe de decidir con excepción de la parte fallada en Sentencia del 25 de septiembre de 1984, mediante Sentencia del 8 de noviembre de 1984.

- Aparte tachado declarado INEXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia del 25 de septiembre de 1984.



ARTICULO 4o. CARACTER DEL REGISTRO. El registro de que trata el artículo anterior es de carácter público. En consecuencia, toda persona tiene derecho a conocerlo y a solicitar y obtener de la Superintendencia de Industria y Comercio copia del mismo.

ARTICULO 5o. CONDICIONES DEL REGISTRO DE CALIDAD E IDONEIDAD. La superintendencia de Industria y Comercio podrá determinar, mediante resolución, las condiciones que debe reunir el registro de calidad e idoneidad de bienes y servicios, según la naturaleza y clase de éstos. En ausencia de esta determinación, el productor o importador podrá efectuar el registro sin limitación o condicionamiento, pero con sujeción a las nociones de calidad e idoneidad definidas en el artículo [1o.](#)

ARTICULO 6o. SUJECION DEL REGISTRO A LAS NORMAS TECNICAS OFICIALIZADAS. Si existiere norma técnica oficializada de calidad de un bien o servicio respecto del cual se efectúe el registro de que trata el artículo [3o.](#) de este Decreto, dicho registro deberá ajustarse como mínimo, a esa norma técnica. Si tal norma fuere variada luego de hecho el registro, los términos de éste se entenderán modificados automáticamente conforme a la variación introducida a la norma técnica.

Del mismo modo, si no hubiere existido norma técnica oficializada al momento de efectuarse el registro y con posterioridad se oficializare una norma técnica aplicable al bien o servicio respectivo, los términos del registro se entenderán modificados automáticamente conforme a dicha norma técnica.

Lo dispuesto en los dos inciso precedentes, se aplica también a las licencias o registros que sean legalmente obligatorios para determinados bienes o servicios.

ARTICULO 7o. MODIFICACION DEL REGISTRO. Todos productor de bienes o servicios podrá modificar en cualquier tiempo las condiciones del registro que haya efectuado, siendo entendido que las nuevas condiciones solo regirán para los bienes o servicios que se produzcan con posterioridad a la modificación. Son aplicables a la modificación del registro las disposiciones contenidas en los artículos [5o.](#) y [6o.](#) de este Decreto.

ARTICULO 8o. EFECTOS DEL REGISTRO. El registro de calidad e idoneidad constituye el documento auténtico proveniente del productor de un bien o servicio, con base en el cual se podrá establecer la responsabilidad por la calidad e idoneidad del bien o servicio, por la garantía mínima presunta del productor y por las marcas, las leyendas y la propaganda comercial de los bienes y servicios.

El Estado no asume responsabilidad alguna por la calidad e idoneidad registradas por los productores.

ARTICULO 9o. CORRESPONDENCIA DE LA CALIDAD E IDONEIDAD EFECTIVAS CON LA CALIDAD E IDONEIDAD REGISTRADAS O SEÑALADAS EN NORMAS TÉCNICAS OFICIALIZADAS. ^{<1>} La calidad e idoneidad efectivas de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberán corresponder con las registradas en los términos de los artículos [3o.](#) a [7o.](#) de este Decreto, o con las contenidas en los registros o licencias legalmente obligatorio o con las señaladas en las normas técnicas oficializadas^{<1>}. la falta de dicha

correspondencia dará lugar a la aplicación de las sanciones de que trata el artículo [24](#), previo el procedimiento consagrado en el artículo [28](#).



ARTICULO 10. MENCION OBLIGATORIA DEL REGISTRO. Para efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, todo productor deberá informar al público de manera suficiente, respecto de la calidad e idoneidad registradas de los bienes o servicios que ofrece mediante la mención del número y la fecha del registro, la entidad ante la cual se haya efectuado y, si es el caso, de la licencia que se haya otorgado o de la norma o normas técnicas oficializadas^{<1>}.

Respecto de los bienes, la mención de que habla el inciso anterior se hará en su cuerpo mismo, o en sus etiquetas, envases o empaques, o en un anexo que se incluya dentro de estos o se entregue al consumidor al momento de contratar la adquisición, la utilización o el disfrute del bien de que se trate. Si el contrato fuere escrito, la mención deberá obligatoriamente hacerse en él.

En cuanto a los servicios, la mención se hará mediante escrito que se entregará al momento de contratarlos; del mismo modo, la mención respectiva deberá obligatoriamente hacerse en los contratos respectivos cuando éstos consten por escrito.



ARTICULO 11. GARANTIA MINIMA PRESUNTA. Se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y de prestación de servicios la obligación a cargo del productor de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas^{<1>} aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se declaró INHIBIDA de fallar sobre este inciso por ineptitud de la demanda, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.

Para los efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, es requisito obligatorio de todo registro indicar el término durante el cual se garantizan las condiciones de calidad e idoneidad que se ofrecen, cuando la autoridad competente no haya fijado mediante resolución el término de dicha garantía mínima presunta, según la naturaleza y clase de los bienes y servicios; cuando el término señalado por la autoridad competente afecte algún término ya registrado, este último se entenderá modificado automáticamente de acuerdo con aquel, a menos que el término registrado previamente sea mayor al fijado por la autoridad competente, caso en el cual prevalecerá el registrado por el productor.

Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores, sin perjuicio de que estos puedan a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus proveedores o expendedores, sean o no productores.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Inciso 3o. declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1141-00 del 30 de agosto de 2000, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz, bajo el entendido de que el consumidor o usuario también puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos.

Corte Suprema de Justicia:

- Inciso 3o. (parcial) declarado EXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.

La garantía de que trata este artículo podrá hacerse efectiva en los términos previstos en el artículo [29](#).



ARTICULO 12. GARANTIAS DIFERENTES A LA GARANTIA MINIMA PRESUNTA.

Tanto los productores como los proveedores o expendedores podrán otorgar garantías diferentes a la mínima presunta de que trata el artículo anterior, sobre las condiciones de calidad e idoneidad de los bienes que vendan o de los servicios que presten. Dichas garantías, así como sus condiciones, el término de su vigencia y la forma de reclamarlas deberán constar por escrito. Cuando se trate de garantías diferentes a la mínima presunta otorgadas por el productor, se aplicará la misma regla de responsabilidad directa de los proveedores o expendedores, consagrada en el inciso tercero del artículo precedente.



ARTICULO 13. ASPECTOS QUE COMPRENDEN LA GARANTIA MINIMA PRESUNTA Y LAS GARANTIAS DIFERENTES A LA MINIMA PRESUNTA. Tanto la garantía mínima presunta como las garantías diferentes a ella se extenderán, según la naturaleza del bien o servicio, a las obligaciones de proporcionar la asistencia técnica indispensable para la utilización, de reparar y de suministrar los repuestos necesarios para este último efecto. Estas obligaciones se entenderán pactadas en todos los contratos de compraventa de bienes de prestación de servicios sometidos al régimen de garantía mínima presunta o respecto de los cuales se hayan otorgado garantías diferentes.

Siempre que se reclame la efectividad de la garantía anual del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte o acarreo de este para su reparación y devolución al consumidor; todos los cuales correrán en todo caso por cuenta del proveedor o expendedor. En caso de repetirse la falla, se procederá al cambio del bien por otro de la misma especie, si lo solicitare el consumidor, salvo convención expresa en contrario y a condición de que la solicitud se haga estando aún vigente el plazo mencionado.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [11](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011,

'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [11](#). ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL. Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.
8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de

esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley.'



ARTICULO 14. MARCAS, LEYENDAS Y PROPAGANDAS. Toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas, por lo tanto, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no correspondan a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

Tratándose de productos (bienes o servicios) cuya calidad o idoneidad hayan sido registradas de conformidad con lo dispuesto en los artículos [3o.](#) a [7o.](#) del presente Decreto o que estén sometidos a registro o licencia legalmente obligatorios, o cuyas condiciones de calidad e idoneidad se deriven de la oficialización de una norma técnica, aunque no haya habido registro, las marcas o leyendas que se exhiban en dichos productos, al igual que toda propaganda que se haga de ellos, deberá corresponder íntegramente a lo registrado o contenido en la licencia o a las condiciones de calidad e idoneidad en la licencia o a las condiciones de calidad e idoneidad derivadas de la norma técnica oficializadas, según el caso.



ARTICULO 15. PROPAGANDA CON IMAGENES. Cuando la propaganda comercial de un bien o de un conjunto de bienes se haga utilizando imágenes del bien o del conjunto, como cuando en su envase o empaque o en etiquetas adheridas a tal envase o empaque, o en cualquier otro medio de publicidad empleado para hacer la propaganda, aparezcan películas, fotografías o dibujos del bien o del conjunto de bienes, la cantidad de uno u otro, contenida dentro de envase o empaque, deberá ser, como mínimo, la que aparezca en las imágenes empleadas en la propaganda. En caso contrario, el productor responderá por inducción a error al consumidor respecto de la cantidad.



ARTICULO 16. PROPAGANDA COMERCIAL CON INCENTIVOS. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo [77](#) del Código de Comercio, los productores serán responsables ante los consumidores, en los términos de los artículos [31](#) y [32](#) de este Decreto, por la propaganda comercial que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como el ofrecimiento de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, y el ofrecimiento de dinero o de cualquier retribución en especie, en los siguientes casos:

a). Cuando dicha propaganda no corresponda a la realidad, lo cual se entiende por el hecho de que no se satisfagan los incentivos al consumidor en la oportunidad indicada para ello, o a falta de indicación precisa de la oportunidad para su satisfacción, dentro del plazo en el cual se utilice este tipo de propaganda comercial, y

b). Cuando con la propaganda de que trata el presente artículo, se induzca o pueda inducirse a error al consumidor respecto del precio, calidad o idoneidad del bien o servicio respectivo, lo cual se entenderá por el hecho de que, simultáneamente con el ofrecimiento de los incentivos y hasta seis (6) meses después del retiro del ofrecimiento de éstos, se aumente el precio del bien o servicio, así como por el hecho de que por el incentivo, o a la par con éste, se afecte desfavorablemente la calidad o la idoneidad del bien o servicio.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, en la propaganda se indicará la fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos.



ARTICULO 17. LEYENDAS Y PROPAGANDAS ESPECIALES. Tratándose de bienes o servicios que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de éstos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

En la propaganda comercial que se haga de aquellos bienes o servicios, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto así como las contraindicaciones del caso.

Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en avisos que se fijen en sitios visibles al público, o en sus etiquetas, envases o empaques, si se trata de productos perecederos procesados o transformados, envasados o empacados.

Sin perjuicio de lo anterior, el Gobierno podrá prohibir o someter al cumplimiento de requisitos especiales la propaganda comercial de todos o algunos de los bienes y servicios de que trata el presente artículo.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [31](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [31](#). PUBLICIDAD DE PRODUCTOS NOCIVOS. En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en este artículo, no podrá ir en contravía de leyes específicas que prohíban la publicidad para productos que afectan la salud.'



ARTICULO 18. OBLIGACION DE FIJAR LOS PRECIOS MAXIMOS AL PUBLICO. Todo proveedor o expendedor está obligado a fijar los precios máximos al público de los bienes o servicios que ofrezca para lo cual puede elegir, según la reglamentación de la autoridad competente o, a falta de ésta, según sus posibilidades o conveniencias, el sistema de fijación en listas o el de fijación en los bienes mismos.

Cuando el productor haya establecido, voluntariamente o en obediencia a una determinación en tal sentido de la autoridad competente, precios máximos al público indicados en los bienes

mismos, el proveedor o expendedor estará exento de la obligación prevista en este artículo, pero podrá establecer precios inferiores al precio máximo al público, los cuales constituirán los precios máximos al público fijados por el proveedor o expendedor.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [26](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [26](#). INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

PARÁGRAFO 1o. Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación en el Diario Oficial, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.

PARÁGRAFO 2o. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.'

Notas de Vigencia

- Inciso 2o. derogado por el artículo 116 del Decreto 266 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 43.906 del 22 de febrero de 2000. INEXEQUIBLE.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional:

- El Decreto 266 de 1999 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1316-00 del 26 de septiembre de 2000, Magistrado Ponente Dr. Carlos Gaviria. A partir de su promulgación.



ARTICULO 19. SISTEMA DE FIJACION DE PRECIOS EN LISTAS. La fijación de precios máximos al público por el sistema de listas, deberá hacerse en caracteres perfectamente legibles y en sitio visible al público.

En las listas se indicará cuál o cuáles precios de bienes o servicios han sido fijados oficialmente, y será obligación del proveedor o expendedor informar a toda persona que lo solicite la disposición oficial que haya establecido o fijado el precio, así como el organismo o autoridad que la haya dictado.

PARAGRAFO. Para efecto de lo dispuesto en este artículo, los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios más de amplia circulación nacional.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [26](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [26](#). INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio. <subraya el editor>

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

PARÁGRAFO 1o. Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación en el Diario Oficial, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.

PARÁGRAFO 2o. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.'



ARTICULO 20. SISTEMA DE FIJACION DE PRECIOS EN LOS BIENES MISMOS. Se entiende por sistema de fijación de precios en los bienes mismos la indicación que de dichos precios hagan los productores, proveedores o expendedores en el empaque, el envase o el cuerpo del bien o en etiquetas adheridas a cualquiera de ellos.

Notas de Vigencia

- Inciso 1o. modificado por el artículo 116 del Decreto 266 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 43.906 del 22 de febrero de 2000. INEXEQUIBLE.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional:

- El Decreto 266 de 1999 fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1316-00 del 26 de septiembre de 2000, Magistrado Ponente Dr. Carlos Gaviria. A partir de su promulgación.

La utilización de este sistema es obligatoria para todos los bienes procesados, transformados o manufacturados y para los que determine la autoridad competente.



ARTICULO 21. PROHIBICION DE FIJAR MAS DE UN PRECIO Y DE TACHADURAS O ENMENDADURAS. Cuando se utilice el sistema de fijación de precios en los bienes mismos, no podrá aparecer indicado más de un precio, salvo lo dispuesto en el artículo [18](#), ni se podrán hacer tachaduras o enmendaduras al precio indicado originalmente, el cual en todo caso será el precio máximo al público.

En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios o que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor solo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con el presente decreto.

Está igualmente prohibido fijar precios en las listas al público diferentes de los que aparezcan en los bienes mismos. En este caso se aplicará la disposición del inciso precedente.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [26](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [26](#). INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado. Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley. <subraya el editor>

Cuando el producto esté sujeto a control directo de precios por parte del Gobierno Nacional, el fijado por este será el precio máximo al consumidor y deberá ser informado por el productor en el cuerpo mismo del producto, sin perjuicio del menor valor que el proveedor pueda establecer.

PARÁGRAFO 1o. Los organismos o autoridades encargados de establecer o fijar precios de bienes o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el Diario Oficial y al menos en dos (2) diarios de amplia circulación nacional. Los proveedores y productores tendrán dos (2) días a partir de la publicación en el Diario Oficial, para adecuar todos sus precios a lo ordenado por la autoridad.

PARÁGRAFO 2o. La Superintendencia de Industria y Comercio determinará las condiciones mínimas bajo las cuales operará la información pública de precios de los productos que se ofrezcan a través de cualquier medio electrónico, dependiendo de la naturaleza de este.'



ARTICULO 22. EFECTOS DE LA FIJACION OFICIAL DE PRECIOS. Los precios fijados oficialmente no se aplicarán a los bienes respecto de los cuales haya un precio máximo al público, establecido antes de entrar en vigencia la disposición oficial respectiva por cualquiera de los sistemas indicados en los artículos [19](#) y [20](#). Dichos bienes continuarán expidiéndose, hasta su agotamiento, al precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- Artículo declarado EXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia del 29 de marzo de 1984.



ARTICULO 23. RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES POR LA IDONEIDAD Y CALIDAD DE SUS BIENES Y SERVICIOS. Respecto de los bienes y servicios cuya calidad e idoneidad haya sido registrada en los términos del presente decreto o respecto de los cuales sea legalmente obligatorio el registro o licencia, o cuya calidad e idoneidad haya sido determinada mediante la oficialización de una norma técnica, la responsabilidad de los productores se determinará de conformidad con los términos y condiciones señalados en el registro o licencia o en la disposición que haya oficializado la norma técnica, teniendo en cuenta las causales de exoneración previstas en el artículo [26](#).

Cuando la calidad e idoneidad de los bienes y servicios no haya sido objeto del registro, bastará para establecer la responsabilidad por la mala o deficiente calidad o idoneidad, la demostración del daño, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad señaladas en el citado artículo [26](#).

Salvo el caso de que la calidad e idoneidad de los productos agropecuarios sea objeto de registro o licencia o que la autoridad competente fije para ellos normas específicas de calidad e idoneidad, la responsabilidad de los productores se establecerá con referencia a la calidad e idoneidad que ordinaria y habitualmente se exija para tales productos en el mercado, y serán igualmente admisibles las causales de exoneración de que trata el artículo [26](#).

Tratándose de bienes importados serán solidariamente responsables el importador y el productor de dichos bienes, solidaridad que se deducirá de conformidad con las normas legales pertinentes.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [6](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [6](#)o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

PARÁGRAFO. Para efectos de garantizar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos y los bienes y servicios que se comercialicen, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, expedirá los Registros Sanitarios, de conformidad con las competencias establecidas en el artículo [245](#) de la Ley 100 de 1993, que ordena el control y la vigilancia sobre la calidad y seguridad de los mismos.'



ARTICULO 24. SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD REGISTRADAS O CONTENIDAS EN NORMAS TECNICAS OFICIALIZADAS^{<1>}. En todo caso de falta de correspondencia entre la calidad e idoneidad ofrecidas y las registradas o las señaladas en la licencia, o las contenidas en las normas técnicas oficializadas^{<1>}, sea que se establezca de oficio o a petición de parte, la autoridad competente podrá imponer al productor respectivo, en ejercicio del poder de policía, según la gravedad del incumplimiento, inclusive en forma concurrente, las siguientes sanciones:

- a). Multa a favor del Tesoro Público, en cuantía que no podrá ser inferior al valor de un (1) salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E. a la fecha de su imposición, ni superior a cien (100) veces dicho salario mínimo.
- b). Prohibición de producir, distribuir u ofrecer al público el bien o servicio de que se trate. El productor podrá solicitar a la autoridad competente el levantamiento de esta sanción, previa demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
- c). En caso de reincidencia dentro de los dos (2) años siguientes a la imposición de alguna de las sanciones de que tratan las letras a y b) precedentes, se prohibirá definitivamente la producción, distribución y venta del bien o servicio respectivo. En este evento, en la misma providencia se dispondrá el retiro inmediato de las existencias del bien que se encuentre en el mercado, para ponerlas a disposición de la autoridad que imponga la sanción , la cual ordenará el examen de todas ellas, a fin de determinar cuáles deben ser destruidas y cuáles pueden venderse al público, siendo entendido que el producido de la venta, descontados los gastos de administración o manejo. Así como el de los exámenes practicados y las multas pendientes de pago, será entregado al productor o expendedor sancionado, según el caso.

PARAGRAFO. Para la aplicación y graduación de las sanciones previstas en este artículo se tendrá en cuenta la falta de correspondencia a que se refiere el primer inciso, determinada en el bien o servicio unitario que hubiere originado la investigación administrativa, cuando sea consecuencia de la falla o deficiencia de calidad e idoneidad que pueda verificarse en el conjunto de la producción y dentro de su respectivo proceso, mediante la utilización de los procedimientos técnicos que sean indispensables según la naturaleza del bien o servicio.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos [61](#) y [62](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [61](#). SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

PARÁGRAFO 1o. Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores;
2. La persistencia en la conducta infractora;
3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.
4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.
5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.
6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.
7. 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.

8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

PARÁGRAFO 2o. Dentro de las actuaciones administrativas solo serán admisibles las mismas causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Título 1 de esta ley.

PARÁGRAFO 3o. El cincuenta por ciento (50%) de las sanciones que impongan la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera en ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales de protección al consumidor, incluidas las impuestas por incumplimiento de reglamentos técnicos, servicios de telecomunicaciones, servicios postales, falta de registro o no renovación del registro en las Cámaras de Comercio y de protección de datos personales o hábeas data, tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia y el otro cincuenta por ciento (50%) se destinará para fortalecer la red nacional de protección al consumidor a que hace referencia el artículo [75](#) de la presente ley, y los recursos serán recaudados y administrados por quien ejerza la secretaría técnica de la red.

ARTÍCULO [62](#). FACULTADES DE LOS ALCALDES. Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.

Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, 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.

Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es obligación de los alcaldes informar al Ministerio Público la iniciación de la respectiva actuación.

PARÁGRAFO. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá de oficio iniciar o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.'



ARTICULO 25. SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD NO REGISTRADAS. En todo caso en que se compruebe de oficio o a petición de parte, que los bienes o servicios cuya calidad e idoneidad no se encuentran registradas, no siendo obligatorio legalmente su registro, no corresponden a las exigencias ordinarias y habituales del mercado, a juicio de la autoridad competente, ésta impondrá al productor, en ejercicio del poder de policía, aún en forma concurrente, las siguientes sanciones:

a). Multa a favor del Tesoro Público en cuantía que no podrá ser inferior a cinco (5) veces el

valor del salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E., al momento de su imposición, ni superior a ciento cincuenta (150) veces dicho salario mínimo;

b). Orden de retiro inmediato de las existencias que se encuentren en el mercado, las cuales se pondrán a disposición de la autoridad competente para que, previo dictamen técnico, se proceda a su destrucción o venta. En caso de venta, del resultado de la operación se descontará el valor de los gastos de administración, de los dictámenes efectuados y de las multas que se encuentren pendientes de pago. El saldo se entregará al productor o al expendedor, según el caso;

c). Prohibición definitiva de la producción, distribución y venta del bien o servicio respectivo.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 26. CAUSALES DE EXONERACION. <Aparte tachado INEXEQUIBLE> Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad del productor que da lugar a la aplicación de las sanciones administrativas previstas en los artículos [24](#) y [25](#) y a la indemnización de perjuicios contemplada en el artículo [36](#), la fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado ~~o el hecho de un tercero ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase debidamente probados~~ conforme al procedimiento indicado en el artículo [28](#). En todo caso deberá probarse también el nexo de causalidad entre el motivo de exoneración invocado y la falta de correspondencia entre la calidad e idoneidad registradas o las contenidas en la licencia o en la norma técnica oficializada, o con las que ordinaria y habitualmente se exijan en el mercado y las que efectivamente tenga el bien o servicio respectivo.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [16](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [16](#). EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento

indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.'

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Artículo declarado EXEQUIBLE en los términos de la sentencia, salvo el aparte tachado que se declara INEXEQUIBLE, por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-973-02 de 13 de noviembre de 2002, Magistrado Ponente Dr. Alvaro Tafur Galvis

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se declaró INHIBIDA de fallar sobre este artículo por ineptitud de la demanda, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.



ARTICULO 27. INAPLICACION DE LAS CAUSALES DE EXONERACION. Las causales de exoneración previstas en el artículo anterior no se aplicarán en los siguientes casos:

- a). Cuando no se haya efectuado el registro u obtenido la licencia que sean legalmente obligatorios.
- b). Cuando el registro efectuado no se ajuste a las condiciones de calidad e idoneidad descritas en el artículo [10](#) o a las condiciones determinadas por la autoridad competente o a las normas técnicas oficializadas^{<1>}.
- c). Cuando no se advierta al público sobre la existencia del registro, la licencia o la norma o normas técnicas oficializadas^{<1>}.
- d). Cuando no se haya indicado el término de la garantía mínima presunta, siendo obligatoria su indicación.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- Artículo declarado EXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.



ARTICULO 28. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICION DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD. Para la imposición de las sanciones administrativas de que tratan los artículos [24](#) y [25](#), se observarán por la autoridad competente las siguientes reglas procedimentales.

- a). El procedimiento puede iniciarse de oficio o a petición de cualquier persona, o de cualquier liga o asociación de consumidores;

- b). Una vez iniciado de oficio el procedimiento o recibido la solicitud de parte, la autoridad competente pondrá en conocimiento del productor, mediante mensaje telegráfico la situación de falta de cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad para que dé las explicaciones del caso o aporte o solicite las pruebas que quiera hacer valer. El lapso para contestar el requerimiento que formule la administración será de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de aquel.
- c). En caso de que se solicite la práctica de pruebas, estas se decretarán y practicarán dentro de un período no superior a veinte (20) días hábiles, a partir del día en que sean decretadas;
- d). Una vez transcurrido el lapso para contestar el requerimiento de la administración sin que el productor haya hecho manifestación alguna o recibidas las explicaciones y pruebas aportadas por el productor o practicadas las pruebas que hayan sido solicitadas y ordenadas, la autoridad competente decidirá mediante resolución sobre la aplicación de las sanciones.
- e). La autoridad competente deberá solicitar el dictamen técnico de organismos públicos para ilustrar su criterio sobre la materia objeto de la decisión;
- f). La providencia que pone fin a la actuación debe ser notificada en los términos previstos en el Decreto 2733 de 1959 y contra ella solo procede el recurso de reposición.

PARAGRAFO. La ejecución de las sanciones previstas en los artículos [24](#) y [25](#) estará a cargo de la autoridad competente, de manera directa o a través o con el auxilio de las autoridades de policía.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 29. PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LAS GARANTIAS. En caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima presunta o de las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor afectado podrá solicitar que se obligue al proveedor o expendedor respectivo a hacer efectiva la garantía o garantías o, si fuere procedente de acuerdo con el artículo [13](#) del presente decreto, a cambiar el bien por otro o si se manifestare que se desea desistir de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio. En todo caso se podrá también solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar.

La solicitud formulada conforme al inciso precedente se tramitará por las autoridades jurisdiccionales competentes, de conformidad con las reglas propias del proceso verbal previsto en el Título XXIII del Libro 8o. del Código de Procedimiento Civil y las adicionales señaladas en el artículo [36](#). La sentencia mediante la cual se decida la actuación solo podrá ser favorable al expendedor o proveedor si este demuestra que ha habido violación de los términos o condiciones de la garantía o garantías por parte del consumidor o que no ha podido dar cumplimiento a la garantía o garantías debido a fuerza mayor o caso fortuito, siempre y cuando no haya podido satisfacerla por intermedio de un tercero.

En la parte resolutive de la providencia que decida la actuación se ordenará al productor, según lo haya solicitado el reclamante, hacer efectiva la garantía o garantías no satisfechas, reintegrar el precio pagado por el bien o servicio, o cambiar el bien por otro de la misma especie, en un plazo razonable a juicio de quien emita la providencia; así mismo, se dispondrá el pago del valor demostrado por el reclamante, por concepto de los perjuicios causados. En la misma providencia se indicará que se causa una multa, a favor del Tesoro Público, equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E., al momento de expedición de aquella, por cada día de retardo en su cumplimiento.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'

Jurisprudencia Vigencia

Corte Constitucional

- Apartes subrayados declarados EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1141-00 del 30 de agosto de 2000, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz, bajo el entendido de que el consumidor o usuario también puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos.

Corte Suprema de Justicia:

- Incisos 2o. y 3o. (parciales) declarados EXEQUIBLES por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.



ARTICULO 30. DESAPARICION DE LOS HECHOS CONSTITUTIVOS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Si el incumplimiento de la garantía o garantías se debiere a motivos de fuerza mayor o caso fortuito y no se pudiere dar cumplimiento a ellas a través de terceras personas, el proveedor o expendedor del bien o servicio garantizado, estará en la obligación de cumplir con la garantía o garantías, una vez cesen los hechos a circunstancias constitutivas de la fuerza mayor o del caso fortuito que hubiere impedido el cumplimiento oportuno, salvo que se hubiere indemnizado previamente al consumidor.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).



ARTICULO 31. RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES EN RAZON DE LAS MARCAS, LAS LEYENDAS Y LA PROPAGANDA COMERCIAL. Todo productor es responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes o servicios), así como

por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponde a la realidad o induzca a error al consumidor.

Se consideran contrarias a la realidad o que inducen a error, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no correspondan, en todo o en parte, a las condiciones de calidad e idoneidad registradas o a las contenidas en las licencias expedidas o en las normas técnicas oficializadas^{<1>} o a las reconocidas ordinaria y habitualmente cuando se trate de bienes y servicios cuya calidad e idoneidad no hayan sido registradas, no siendo obligatorio su registro.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VI, Arts. [29](#) a [33](#), versa sobre 'Publicidad'



ARTICULO 32. SANCIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES EN RAZON DE LAS MARCAS, LAS LEYENDAS Y LA PROPAGANDA. En todo caso que se compruebe de oficio o a petición de parte, que las marcas, las leyendas y la propaganda comercial de bienes o servicios no corresponden a la realidad o inducen a error, la autoridad competente impondrá la multa de que trata la letra a) del artículo [24](#) y ordenará al productor, en ejercicio del poder de policía, la corrección de la respectiva marca, leyenda o propaganda comercial y que se tomen las medidas necesarias para evitar que se incurra nuevamente en error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores. Para tal efecto, en la misma providencia se indicará un plazo razonable a juicio de quien la expida y se indicará que se causa una multa a favor del Tesoro Público, equivalente a una séptima parte del salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E. al momento de la expedición de aquella providencia por cada día de retardo en su cumplimiento. A la actuación se aplicarán las normas procedimentales previstas en el artículo [28](#).

El productor solo podrá ser exonerado de responsabilidad cuando demuestre que la marca, la leyenda o la propaganda comercial fue adulterada o suplantada sin que hubiese podido evitar la adulteración o suplantación.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 33. SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE FIJACION PUBLICA DE PRECIOS. En caso de incumplimiento comprobado de las normas relativas a la fijación pública de precios, los proveedores o expendedores estarán sujetos a las siguientes sanciones:

- a). Multa hasta por diez (10) veces el valor de un salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E., al momento de su imposición, en caso de indicación de dos o más precios o de tachaduras o enmendaduras respecto del precio originalmente indicado en el empaque, el envase

o el cuerpo de cualquier bien, o en etiquetas adheridas a ellos.

b). Cierre del establecimiento en caso de falta de fijación pública de precios de los bienes o servicios allí ofrecidos al público hasta por el término de ocho (8) días calendario.

c). En caso de reincidencia dentro del año siguiente a la fecha en que se haya impuesto la sanción de que trata la letra a), el valor de la multa será igual a quince (15) veces el valor de un salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E., al momento de su imposición; si la sanción que se hubiere impuesto fuere la considerada en la letra b), se ordenará el cierre del establecimiento por el término de un (1) mes.

d). En el evento de una nueva reincidencia dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha en que se haya impuesto alguna de las sanciones de que trata la letra c) precedente, se dispondrá el cierre definitivo del establecimiento y el proveedor o expendedor quedará inhabilitado para ejercer el comercio.

Sin perjuicio de la sanción a que hubiere lugar, si se comprobare que el consumidor pagó un precio superior al señalado en la lista o en el producto mismo o en su envase, empaque o etiqueta, en la providencia que imponga la sanción se ordenará al proveedor o expendedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios por dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria de la providencia. Para estos efectos, la providencia presta mérito ejecutivo ante los jueces civiles.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 34. PROCEDIMIENTO PARA IMPONER LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE FIJACION PUBLICA DE PRECIOS.
Cuando se tenga conocimiento de la violación de alguna norma sobre fijación pública de precios, la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de cualquier persona, procederá a verificar de inmediato la ocurrencia de los hechos en presencia de dos (2) testigos por lo menos. El proveedor será notificado personalmente o mediante aviso en los términos del artículo [205](#) del Código de Procedimiento Civil. En ambos casos tendrá veinticuatro horas contadas a partir de la hora de la notificación o aviso, para presentar descargos.

Comprobada la violación de las normas sobre fijación pública de precios, la autoridad competente procederá a imponer la sanción que cupiere de acuerdo con lo dispuesto en el artículo precedente. La providencia deberá ser motivada, se notificará al proveedor o expendedor en la forma y términos previstos en el Decreto 2733 de 1959, se comunicará a quien haya formulado la solicitud respectiva si la actuación no ha sido de oficio y contra ella solo procederá el recurso de reposición.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 35. TITULO EJECUTIVO. Las providencias administrativas que impongan multas prestarán mérito ejecutivo una vez ejecutoriadas, en contra de quien deba pagarlas. Las multas se harán efectivas por jurisdicción coactiva, de la cual queda investido el mismo funcionario o autoridad que las haya impuesto.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).



ARTICULO 36. INDEMNIZACION DE DAÑOS Y PERJUICIOS. Salvo el caso previsto en el artículo [40](#), en todos los eventos en que según este Decreto sea procedente la indemnización de perjuicios, los consumidores podrán ejercer las acciones indemnizatorias pertinentes por los trámites del proceso verbal prescrito en el Título XXIII del C. de P.C., con observancia de las siguientes reglas adicionales.

1. El demandante puede hacerse representar judicialmente por la Liga o Asociación de Consumidores que corresponda al lugar del proceso, con observancia de las normas sobre ejercicio de la abogacía salvo en los procesos de mínima cuantía y en la primera instancia de los de menor cuantía cuando esta sea hasta de cincuenta mil pesos (\$ 50.000).
2. En la demanda podrán acumularse las pretensiones de varias personas que persigan del demandado total o parcialmente prestaciones similares, siempre que provengan de reclamaciones sobre artículos o servicios de la misma naturaleza y clase.
3. A la demanda se acompañará prueba al menor sumatoria de los hechos invocados como fundamento de las pretensiones.
4. En el auto que admita la demanda se ordenará emplazar a las personas que e crean con derechos derivados de hechos similares a los previstos en la demanda, para que se presenten a hacerlos valer dentro de los quince (15) días siguientes a la última publicación del edicto.
5. El edicto se publicará en la forma y por las veces que dispone el artículo [318](#) del Código de Procedimiento Civil.
6. De las demandas presentadas por las personas que concurran se dará traslado conjunto al demandado por el término de cinco (5) días, mediante auto que se notificará por estado.
7. Vencido el término del emplazamiento, se citará a la Liga de Consumidores que corresponda al lugar del proceso para que represente a las personas que no se presentaron, salvo que ella haya iniciado el proceso en representación del demandante, en cuyo caso asumirá también la representación de los ausentes. En caso de que no exista Liga de Consumidores, se citará a una

asociación de consumidores.

8. Luego se señalará fecha y hora para la audiencia, observando lo dispuesto en el artículo [110](#) del Código antes mencionado.

9. La sentencia favorable aprovechará no solo a quienes intervinieron en el proceso, sino a todas las personas emplazadas que no concurrieron, salvo a quienes expresamente manifiesten por escrito auténtico, presentado antes de la sentencia de segunda instancia, no acogerse a sus disposiciones, caso en el cual se extinguen sus derechos.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se declaró INHIBIDA de fallar sobre este ordinal por ineptitud de la demanda, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.

10. La sentencia absolutoria no afectará los derechos de quienes no comparecieron al proceso.

11. La sentencia favorable se publicará por una vez por la Liga o Asociación de consumidores que haya intervenido en el proceso, dentro del mes siguiente a su ejecutoria, en un periódico de amplia circulación en el lugar que el juez designe, con la prevención a toda persona que no concurrió al proceso de que puede presentar al juzgado, en el término indicado en el numeral 12, directamente o representado por dicha Liga o Asociación, una liquidación motivada y especificada de las pretensiones a que tengan derecho, acompañada de la prueba señalada en el numeral 3.

12. El término para presentar la liquidación será de dos meses, contados desde la fecha de la publicación ordenada en el numeral precedente.

13. Todas las liquidaciones presentadas se tramitarán conjuntamente como incidente. El auto de traslado, se notificará al demandado en la forma prescrita en el artículo [205](#) del Código de Procedimiento Civil.

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se declaró INHIBIDA de fallar sobre este ordinal por ineptitud de la demanda, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.

14. En la contestación del incidente podrán formularse objeciones sobre la existencia y monto de las prestaciones reclamadas, las cuales se resolverán en el auto que lo decida.

15. Quienes no presenten su liquidación oportunamente, perderán el derecho a las prestaciones respectivas.

16. para la liquidación de las condenas in genere contenidas en la sentencia, se aplicarán los artículos [307](#) y [308](#) del mismo código.

PARAGRAFO. Para decidir las demandas a que se refiere este artículo, se aplicarán, según el caso, las mismas reglas de responsabilidad previstas en el presente Decreto.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 37. INDEMNIZACION DE PERJUICIOS EN CASO DE POSIBLES DELITOS. Aun cuando los actos de los productores o proveedores constituyan delito, la indemnización de perjuicios deberá solicitarse ante el Juez Civil, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). El Título VIII, Arts. [56](#) a [67](#), versa sobre 'Aspectos procedimentales e Institucionalidad'



ARTICULO 38. REQUISITOS MINIMOS DE CALIDAD E IDONEIDAD ASIMILADOS A NORMAS TECNICAS OFICIALIZADAS. Exclusivamente para los efectos del presente Decreto, asimílese a normas técnicas oficializadas^{<1>} y mientras estas efectivamente se adopten, los requisitos mínimos de calidad e idoneidad que para determinados bienes y servicios fije la Superintendencia de Industria y Comercio.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)). Ver Artículo [59](#) 'Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio' Num. 18).



ARTICULO 39. PRESTACION DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN. <Ver Notas del Editor> Todo contrato de prestación de servicios que suponga o exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará la actividad objeto de la prestación de servicios, está sometido a las siguientes reglas de orden público, y por consiguiente irrenunciables:

- a). La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, el nombre del propietario o de quien hace entrega, la identificación del bien, la clase de servicio, el valor del servicio, la fecha de devolución, las sumas que se abonan como parte del precio y el término de la garantía que otorga.

- b). La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien dejado en depósito y, por lo tanto de la integridad de los elementos que lo componen así como la de sus equipos anexos o complementarios si los tuviere.
- c). En caso de que el usuario suministre los elementos o materiales necesarios para la prestación del servicio, la calidad de ellos está excluida de la garantía que se otorgue.
- d). Al vencimiento del plazo indicado en el recibo, se devolverá el bien al usuario, háyase o no cumplido con la prestación del servicio contratado. Si el servicio no se ha prestado, el usuario tendrá derecho a la devolución de las sumas abonadas como parte del precio.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [18](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [18](#). PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE SUPONEN LA ENTREGA DE UN BIEN. Cuando se exija la entrega de un bien respecto del cual se desarrollará una prestación de servicios, estará sometido a las siguientes reglas:

1. Quien preste el servicio debe expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha de la recepción, y el nombre del propietario o de quien hace entrega, su dirección y teléfono, la identificación del bien, la clase de servicio, las sumas que se abonan como parte del precio, el término de la garantía que otorga, y si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio y la fecha de devolución.

Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, el prestador del servicio deberá informarlo al consumidor en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia, de tal forma que pueda ser verificada por la autoridad competente; si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado.

2. Quien preste el servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen, así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

3. En la prestación del servicio de parqueadero la persona natural o jurídica que preste el servicio deberá expedir un recibo del bien en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción, la identificación del bien, el estado en que se encuentra y el valor del servicio en la modalidad en que se preste. Para la identificación y el estado en que se recibe el bien al momento del ingreso, podrá utilizarse medios tecnológicos que garanticen el cumplimiento de esta obligación. Cuando se trate de zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave.

PARÁGRAFO. Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, de conformidad con

lo previsto en el numeral 1 anterior sin que el consumidor acuda a retirar el bien, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no lo retira se entenderá por ley que abandona el bien y el prestador del servicio deberá disponer del mismo conforme con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional para el efecto.

Sin perjuicio del derecho de retención, el prestador del servicio no podrá lucrarse económicamente del bien, explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo. No obstante lo anterior, el consumidor deberá asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento bodegaje y mantenimiento.'



ARTICULO 40. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACION DE PERJUICIOS POR CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS QUE EXIGEN LA ENTREGA DE UN BIEN. En todo caso en que una persona haya sufrido daños y perjuicios por la celebración o ejecución de un contrato de prestación de servicios con entrega del bien respecto del cual recae la actividad objeto de la prestación, podrá acudir en demanda para establecer la responsabilidad y la indemnización correspondiente ante las autoridades jurisdiccionales competentes conforme al procedimiento verbal previsto en el Título XXIII del Código de Procedimiento Civil, con observancia de las normas sobre ejercicio de la abogacía, salvo en los procesos de mínima cuantía y en la primera instancia de los de menor cuantía cuando ésta sea hasta de \$ 50.000.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).



ARTICULO 41. SISTEMAS DE FINANCIACION. <Ver Notas del Editor> En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En el evento en que una cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes restablecerán los casos al estado en que se encontraban antes de la celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo [47](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [47](#). RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. '

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- La Corte Suprema de Justicia se declaró INHIBIDA de fallar sobre este artículo por ineptitud de la demanda, mediante Sentencia No. 107 del 4 de diciembre de 1986, Magistrado Ponente, Dr. Hernando Gómez Otálora.



ARTICULO 42. AUTORIDAD ADMINISTRATIVA COMPETENTE. La autoridad administrativa competente en relación con todas las decisiones y procedimientos administrativos a que se refiere el presente Decreto es la Superintendencia de Industria y Comercio.



ARTICULO 43. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Asígnanse a la Superintendencia de Industria y Comercio las siguientes funciones, para efectos de este Decreto:

- a). <Aparte tachado NULO> Organizar el sistema de registro de calidad e idoneidad de que trata el presente Decreto ~~y establecer y percibir las tarifas que por dicho concepto se causen así como señalar su destinación.~~

Jurisprudencia Vigencia

Corte Suprema de Justicia:

- Aparte tachado declarado INEXEQUIBLE por la Corte Suprema de Justicia, mediante Sentencia del 29 de marzo de 1984.
- b). Fijar el término de la garantía mínima presunta de que trata el artículo [11](#) del presente Decreto para determinados bienes o servicios, para los bienes y servicios sometidos a régimen obligatorio de registro o licencia y para los bienes o servicios respecto de los cuales se oficialicen normas técnicas, previo concepto en este último caso, del Consejo Nacional de Normas y Calidades.
- c). Prohibir o someter al cumplimiento de requisitos especiales la propaganda comercial de todos o algunos de los bienes o servicios que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud.
- d). Establecer, según la naturaleza de los bienes o servicios, si la fijación de precios máximos al público debe hacerse por el sistema de listas o en los bienes mismos, y disponer respecto de cuáles bienes será obligatorio indicar en los empaques, envases o etiquetas, además del precio máximo al público el precio correspondiente a la unidad de peso, volumen o medida aplicable.
- e). Establecer las normas necesarias para la implantación del sistema métrico decimal en los sectores de la industria y el comercio que no lo utilizan y para la racionalización de las unidades de venta.
- f). Imponer las sanciones administrativas previstas en el presente Decreto por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, por falta de correspondencia con la realidad o inducción a error de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, o por incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios, de conformidad con el procedimiento igualmente contemplado en este Decreto.
- g). Establecer según la naturaleza de los bienes y servicios, normas sobre plazos y otras

condiciones, que rijan como disposiciones de orden público en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, o sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios.

h). Ejercer el control y vigilancia de todas las personas naturales o jurídicas que vendan o presten servicios mediante sistemas de financiación o bajo la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, así como de quienes presten servicios que exijan la entrega de un bien e imponerles en caso de violación de las normas previstas en este Decreto, o de las expedidas por la Superintendencia, multas en cuantía hasta de diez (10) veces el salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D.E., al momento de su imposición.

i). Definir el contenido, características y sitio o sitios de colocación de las listas de precios máximos al público.

j). Fijar las condiciones bajo las cuales se garantice que los bienes expendan hasta su agotamiento al precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.

k). Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se oficializan las normas técnicas correspondientes.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).



ARTICULO 44. COMPETENCIAS. Asígnase la competencia para ejercer las funciones a que se refieren las letras f) y h) del artículo anterior a la superintendencia Primera Delegada de Industria y Comercio, en Bogotá, D.E y a los Alcaldes, Intendentes y Comisarios en otros lugares del país. Contra las decisiones de las autoridades o funcionarios delegatarios de tales funciones solo procederá el recurso de reposición.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos [62](#) y [64](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, 'Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).

(Por favor remitirse a la norma que se transcribe a continuación para comprobar la vigencia del texto original:)

'ARTÍCULO [62](#). FACULTADES DE LOS ALCALDES. Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.

En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.

Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales

vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, 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.

Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es obligación de los alcaldes informar al Ministerio Público la iniciación de la respectiva actuación.

PARÁGRAFO. En todo caso la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá de oficio iniciar o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.

ARTÍCULO [64](#). DESCONCENTRACIÓN Y APOYO. Para el adecuado cumplimiento de los deberes del Estado, en cuanto a las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se observará además, lo siguiente:

Las Alcaldías, las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, y los Consultorios Jurídicos, conformarán el sistema de información en trámites propios de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En tal virtud, los integrantes del sistema de información deberán, como mínimo:

1. Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio;
2. Entregar el material informativo que la Superintendencia de Industria y Comercio prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad.

Las Alcaldías y las Intendencias Delegadas Departamentales y Regionales de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y de Sociedades, conformarán el sistema de regionalización de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Superintendente de Industria y Comercio podrá delegar las facultades y los trámites que a continuación se señalan, en todos o algunos de los integrantes del sistema en las zonas de su respectiva jurisdicción, según aparezca conveniente, quienes deberán seguir los procedimientos señalados para el efecto en la presente ley:

1. Recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales;
2. Publicar estados y edictos;
3. Suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites;
4. Notificar las actuaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio;

5. Entregar formatos para trámites;

6. Recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas

PARÁGRAFO. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá apoyarse, a través de convenios, en los judicantes de que trata la Ley 1086 de 2006, para cumplir con los fines propuestos en la presente ley. '



ARTICULO 45. SERVICIOS EXCEPTUADOS DEL REGIMEN DEL PRESENTE DECRETO. Las disposiciones del presente Decreto no se aplican a los servicios prestados mediante relación de trabajo, ni a los prestados por profesionales cuyas obligaciones sean comúnmente catalogadas como de medio.



ARTICULO 46. INFORMES DE LOS AGENTES DE POLICIA CIVICA. Los agentes de policía cívica de que trata el Decreto extraordinario 1441 de 1982 que tengan conocimiento de la violación de cualquiera de las normas del presente Decreto, informarán de ello a la autoridad competente en los formularios que para el efecto adopte la Superintendencia de Industria y Comercio.

Recibida dicha información la autoridad competente iniciará el procedimiento a que hubiere lugar. Tratándose de la violación de alguna de las normas sobre fijación pública de precios, impondrá de inmediato la sanción correspondiente, previo el procedimiento establecido en el artículo [34](#).

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante la Ley [1480](#) de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, ' se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones'. Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#)).



ARTICULO 47. REGIMEN DEL CODIGO SANITARIO NACIONAL Y OTROS REGIMENES ESPECIALES. El régimen especial para determinados bienes y servicios contemplados en el Código Sanitario Nacional (Ley 9a. de 1979) continuará vigente en su totalidad, pero serán aplicables a los mismos bienes y servicios las disposiciones del presente Decreto que regulan aspectos no previstos en dicho Código.

La misma disposición se aplica a los regímenes especiales actualmente vigentes para otro tipo de bienes y servicios.



ARTICULO 48. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Bogotá, D.E. a los 2 días del mes de diciembre de 1982

BELISARIO BETANCUR

RODRIGO ESCOBAR NAVIA

El Ministro de Gobierno

BERNARDO GAITAN MAHECHA

El Ministro de Justicia

ROBERTO GERLEIN ECHEVARRIA

El Ministro de Desarrollo Económico

BERNARDO RAMIREZ

El Ministro de Comunicaciones

JORGE GARCIA GOMEZ

El Ministro de Salud Pública

HERNAN BELTZ PERALTA

El Jefe del Departamento Nacional de Planeación

<Notas de Pie de Página incluidas por Avance Jurídico:>



1 Las referencias a las –normas técnicas oficializadas– o las –normas técnicas oficiales obligatorias–, se entenderán reemplazadas por la expresión –reglamentos técnicos– según lo dispuesto por el inciso 1o. del artículo [72](#) de la Ley 1480 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones". Rige a partir del 12 de abril de 2012 (Art. [84](#))



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

