

Bogotá D.C.

Señora:

**(Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012)**

**Asunto:** Radicación: 21-105087  
Trámite: 113  
Actuación: 440  
Folios: 20

Cordial saludo:

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** procede a emitir un pronunciamiento acerca de las inquietudes por usted manifestadas.

## 1. CUESTIÓN PREVIA

Es importante aclarar que la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, a través de la Oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido implicaría la vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Con respecto a lo anterior, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

*“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición, de consulta, no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparán a opiniones, a consejos a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”*

## 2. OBJETO DE LA CONSULTA



Atendiendo a la solicitud por usted radicada ante esta Entidad a través de su comunicación con fecha 10 de marzo de 2021 en la cual señala:

*“(...) Me permito solicitar a esa Superintendencia resolver los siguientes interrogantes:*

- 1. En el evento de organizarse un concierto en un escenario independiente de que sea público o privado, si los organizadores son tanto el propietario del inmueble donde se realiza el concierto, como el empresario en que ambos fungen como organizadores, deben haber tomado una póliza de responsabilidad civil para garantizarle al público los posibles daños y perjuicios que puedan sufrir.*
- 2. En todo evento donde asista público por ejemplo para un evento deportivo si los organizadores deben contar una póliza de responsabilidad civil que cubra accidentes y/o daños en que pueda incurrir o que puedan presentarse al público.*
- 3. En el evento que un ente privado organice un torneo deportivo y a su vez una federación o liga, sean organizadores, si la Entidad privada en que se desarrolla el evento deportivo e igualmente aparece en la invitación al torneo que la Liga y la Federación como entes privados son organizadores del evento. ¿En ese caso cada uno responde individualmente por los daños que se le pudieran causar a los deportistas y al público?*
- 4. Cada uno, es decir, el ente privado, la Liga y la Federación deben contar individualmente con una póliza de responsabilidad Civil por daños y perjuicio que hubieren sufrido los deportistas y/o el público?*
- 5. En el caso que no hubiese tomado la póliza de responsabilidad civil, quien debe responder civilmente por los daños y perjuicios que se generen a los deportistas o al público. ¿Deben solidariamente los tres organizadores, es decir la Entidad Privada donde se desarrolla el evento la Liga y la Federación respectivamente de forma solidaria?*
- 6. El anterior derecho de petición le solicito responderlo si es posible, cuáles serían las responsabilidades independientes del ente donde se desarrolla el*



*evento y que es el propietario del escenario, que es organizador, la Liga respectiva, y la Federación que son organizadores igualmente.*

De lo anterior, nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

### **3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios y protección contractual (cláusulas abusivas).

Ahora bien, teniendo en cuenta el contenido de su consulta, es importante señalar que la Superintendencia de Industria y Comercio en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor se encuentra facultada para conocer acerca de los espectáculos públicos frente a la información que se brinde a los consumidores sobre la realización del espectáculo, sin embargo es importante señalar que las controversias que puedan surgir en torno de los derechos de los consumidores, pueden ser resueltas en sede jurisdiccional por la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio a elección del consumidor.

### **4. RELACIÓN DE CONSUMO**

El artículo 2 de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor- establece la aplicación de dicha norma, así:

*“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*

***Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.***

*Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados”*

Este artículo establece como marco general la aplicación de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor, las relaciones de consumo las cuales se presentan respecto de quienes adquieren un bien o servicio de productores o proveedores, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica.

La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia se pronunció en sentencia del 30 de abril de 2009, respecto a lo que constituye una relación de consumo, en los siguientes términos:

*“La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a reestablecer el equilibrio perdido”*

Por su parte la doctrina ha manifestado:

*“En ese orden de ideas, encontramos que con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de las relaciones de consumo para los ordenamientos jurídicos resulta*



*importante definir el contenido y alcance de las expresiones “consumidor” y productor o “proveedor”*

La Ley 1480 de 2011, establece en el artículo 5 las siguientes definiciones:

*“3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.”*

*“9. Productor. Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe produzca, fabrique, ensamble o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.”*

*“11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”*

Es decir, que, la relación de consumo se presenta respecto de quienes adquieren un bien o servicio de productores o proveedores, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica.

Por lo tanto, se requiere de la existencia de una relación de consumo, entendida como aquella establecida entre consumidores y productores y/o proveedores, para dar aplicación a las normas de protección al consumidor.

## 5. DESARROLLO DE LA CONSULTA

Teniendo en cuenta el contenido de su consulta, esta Entidad procederá a dar respuesta a los interrogantes planteados basándose en las facultades que le han sido otorgadas por ley a esta Superintendencia.

**5.1. “¿En el evento de organizarse un concierto en un escenario independiente de que sea público o privado, si los organizadores son tanto el propietario del inmueble donde se realiza el concierto, como el empresario en que ambos fungen como organizadores, deben haber tomado una póliza de responsabilidad civil para garantizarle al público los posibles daños y perjuicios que puedan sufrir?”**



Partiendo del contenido del primer interrogante, es importante señalar la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia:

### - LA GARANTÍA LEGAL

La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), regula, entre otros aspectos, las materias relacionadas con la idoneidad, la calidad y las garantías de los productos y servicios en general, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores frente a las mismas.

En el artículo 7 del Estatuto mencionado, se tiene como definición de la garantía la siguiente:

*“Es la obligación en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.*

*En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.”*

*Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley”.*

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando un consumidor advierta que el bien que ha adquirido no cumple con las condiciones inherentes o atribuidas por la información o no sea apto para el fin por el cual fue producido o comercializado, podrá solicitar, en primera instancia, ante el productor/proveedor la efectividad de la garantía, para los efectos, deberá tener en cuenta lo señalado en el artículo 8 del Estatuto del Consumidor que establece:

*“Término de la garantía legal. El término de la garantía legal será el dispuesto por la Ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*

*De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración. Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el*





consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad en la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año”.

Es decir que, una vez establecido por parte del Consumidor que el producto en cuestión está dentro de los términos anteriormente señalados, deberá ceñirse a lo regulado por el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 que señala:

*“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. *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.*

Según lo planteado, el consumidor solicitante de la efectividad de la garantía deberá tener en cuenta al respecto lo siguiente:

- a) Ante la falla se deberá realizar la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien siempre y cuando, esto sea posible, de lo contrario, procederá a la devolución del dinero pagado o cambio por uno de las mismas características en concordancia con lo solicitado.
- b) En caso de repetición de la falla, optativamente, el consumidor elegirá entre una nueva reparación, devolución del dinero pagado o cambio del bien por otro de la misma especie y características.

Teniendo en cuenta lo anterior, la garantía está en cabeza de los productores/proveedores, razón por la cual, ante la solicitud de efectividad, el consumidor no asumirá costo alguno.

Ahora bien, en materia de servicios el Decreto 1074 de 2015 establece ciertas particularidades señaladas en el artículo 2.2.2.32.4.1.

*“Artículo 2.2.2.32.4.1. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.*

*Cuando se opte por la repetición del servicio, el proveedor asumirá el costo de todos los materiales o insumos que le hubieren sido suministrados inicialmente por el consumidor y no podrá cobrarle suma alguna por ellos ni por los demás materiales o insumos que sin haber sido suministrados por el consumidor se hubieren requerido para la prestación del servicio.*

*Cuando se opte por la devolución del dinero, esta incluirá el monto de todos los materiales o insumos que hubieran sido suministrados por el consumidor para la prestación del servicio.”*



**5.2. “En todo evento donde asista público por ejemplo para un evento deportivo si los organizadores deben contar una póliza de responsabilidad civil que cubra accidentes y/o daños en que pueda incurrir o que puedan presentarse al público.”**

## - ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

El numeral 2.10.1. de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con la publicación de información por parte de las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos señala lo siguiente:

*“Publicación de información:*

*Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen los actos de promoción a venta de boletería, independientemente del medio empleado para realizar dicha difusión:*

- a) Municipio y ubicación del lugar donde se llevará a cabo el evento,*
- b) Clase de actividad que se realiza en el espectáculo,*
- c) Fecha y horario en se llevará a cabo el evento,*
- d) Responsable del evento, nombre, número de identificación tributaria NIT; y domicilio del empresario, persona natural o jurídica organizador y/o promotor del espectáculo público.*
- e) Empresas y/o canales autorizados para la venta de boletas.*
- f) Artistas principales y secundarios que se presentan en el espectáculo, si es del caso.*
- g) Horario de apertura al público y orden de las presentaciones.*
- h) La dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente donde se pueden ver todas las condiciones particulares del evento, incluyendo precios y descripción del evento.*

Por su parte el numeral 2.10.1.1 de la citada circular señala lo siguiente:

*“2.10.1.1 Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar en la dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente que tengan dispuesta para la promoción del evento en forma directa o por medio de las personas que venda boletería para estos efectos, los siguientes datos, además de la información contenida en el numeral anterior:*

- a) Condiciones de admisión (incluidas las restricciones en razón de edad), normas particulares o instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo*
- b) Características físicas del recinto, número de sillas, número de localidades, ubicación de las localidades, modalidades de acomodación y condiciones de acceso para personas discapacitadas y mujeres embarazadas. (...)*



Por lo anterior, la información que se suministre al consumidor debe ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto del servicio que pretende contratar, así como sobre los riesgos que puedan derivarse, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Dentro de la información que deben suministrar las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos, está la del número de sillas disponibles para el evento y la modalidad de acomodación.

**5.3. “¿En el evento que un ente privado organice un torneo deportivo y a su vez una federación o liga, sean organizadores, si la Entidad privada en que se desarrolla el evento deportivo e igualmente aparece en la invitación al torneo que la Liga y la Federación como entes privados son organizadores del evento? ¿En ese caso cada uno responde individualmente por los daños que se le pudieran causar a los deportistas y al público?”**

#### - CLÁUSULAS ABUSIVAS

El artículo 38 de la Ley 1480 de 2011 prohíbe la inclusión de ciertas cláusulas en los contratos de adhesión:

*“CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos de adhesión, no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.”*

Para efectos de la interpretación del referido artículo, se debe tener en cuenta la definición que de los contratos de adhesión provee el mismo Estatuto en el numeral 4 del su artículo 5:

*“4. Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.”*

Es de resaltar que dicha prohibición resulta aplicable exclusivamente para los contratos de adhesión, sin embargo, y según se estudiará a continuación, la prohibición de las cláusulas abusivas aplica para la totalidad de contratos suscritos con consumidores.

Dentro de los derechos consagrados en la Ley 1480 de 2011 a favor de los consumidores se encuentra el ser protegidos de las cláusulas abusivas, en este sentido el numeral 1.6 del artículo 3 de Estatuto del Consumidor dispone:



*“1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.”*

Las cláusulas abusivas se encuentran reguladas en el capítulo tercero de la Ley 1480 de 2011, específicamente en el artículo 42, dentro del cual se encuentra su definición y prohibición:

**“CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.**

*Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.”*

En relación con las cláusulas abusivas la doctrina ha considerado que existen principalmente dos tipos de éstas:

*“(…) El listado obedece en general a una sistematización bajo dos categorías generales así:*

*1. Cláusulas de desequilibrio entendidas como todas aquellas cláusulas que otorgan grandes ventajas al empresario profesional mas no simultáneamente al consumidor o aquellas cláusula (sic) que establecen ciertos pesos al consumidor mas no al profesional. En todo caso el factor común determinante es el desequilibrio.*

*Ese desequilibrio puede ser sobre la disponibilidad del vínculo contractual o sobre el régimen de responsabilidad bien del consumidor o bien del empresario o profesional, como sucedería con las cláusulas contractuales que limitan o modifican acciones o derechos, o aquellas que incluso restringen el régimen común de la responsabilidad, o aquellas cláusulas que se pactan sobre la protección u otorgamiento de los derechos, como el de la interpretación o resolución unilateral del contrato, o que en últimas restringen la libertad contractual.*

*El segundo grupo son las cláusulas sorpresa esta (sic) son todas aquellas que permiten una ejecución del contrato significativamente diferente a aquel que razonablemente se podría esperar, es así como el común denominador es la sorpresa.*

*Como serian (sic) la sorpresa sobre el vínculo esto es aquellas que se aplican cuando se da una situación imprevista como sería una cláusula que permita la terminación unilateral de manera indeterminada y sin preaviso.*

*Incluso también podrían ser aquellas cláusulas sorpresa sobre el contenido contractual, como cuando se impone al consumidor que se soporte un contenido contractual incluso inesperado como cuando la adhesión se hace sobre cláusulas que no se han podido*



*conocer antes de la celebración del contrato. O que se establezca que el precio lo definirá al momento de entrega del producto. O que se permita un iusvariandi injustificado o excesivo.*

*Finalmente se encuentran aquellas cláusulas sorpresa sobre la contraparte al permitir el cambio de la parte fuerte en un tercero incluso aunque vengán disminuidos los derechos del consumidor.*

**5.4. Cada uno, es decir, el ente privado, la Liga y la Federación deben contar individualmente con una póliza de responsabilidad Civil por daños y perjuicio que hubieren sufrido los deportistas y/o el público?**

Para este interrogante y de acuerdo a las facultades otorgadas por Ley a esta Superintendencia, señalamos que, de conformidad con el principio de la autonomía de la voluntad privada, la estipulación de las cláusulas de un contrato depende de aquello que se haya pactado o acordado por las partes al momento de su celebración, siendo ellas las que determinan el contenido y alcance de sus acuerdos, según con lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil.

**5.5. En el caso que no hubiese tomado la póliza de responsabilidad civil, quien debe responder civilmente por los daños y perjuicios que se generen a los deportistas o al público. ¿Deben solidariamente los tres organizadores, es decir la Entidad Privada donde se desarrolla el evento la Liga y la Federación respectivamente de forma solidaria?**

Para este punto es importante señalar que, el artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 establece una lista de cláusulas abusivas que serán consideradas ineficaces de pleno derecho:

*“CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:*

- 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;*
- 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;*
- 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;*
- 4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;*



5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;

6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;

7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;

8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;

**9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;**

**10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.**

11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;

12. Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral.

13. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.

14. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.”

Finalmente, el artículo 44 de la Ley 1480 de 2011 regula cómo se debe proceder en caso de que la ineficacia de las cláusulas abusivas no impida la subsistencia de un contrato:





*“EFECTOS DE LA NULIDAD O DE LA INEFICACIA. La nulidad o ineficacia de una cláusula no afectará la totalidad del contrato, en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.*

*Cuando el contrato subsista, la autoridad competente aclarará cuáles serán los derechos y obligaciones que se deriven del contrato subsistente.”*

De acuerdo con lo anterior, cuando en un contrato regulado por el derecho del consumo se incluya una cláusula de aquellas previstas en los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, dichas cláusulas se tendrán por no escritas y no producirán efectos, sin que sea necesario que así lo declare un juez.

Sin embargo, en caso de que se susciten diferencias entre las partes en torno a esta situación, es posible acudir a la jurisdicción con el fin de que así lo declaren.

En principio dicha consecuencia solamente se genera para la cláusula abusiva y podrá subsistir el contrato, siempre y cuando la eliminación de la cláusula ineficaz de pleno derecho no implique la eliminación de un elemento esencial para la existencia del contrato.

## **5.6. ACCIONES QUE PUEDEN EJERCER LOS CONSUMIDORES**

Ante el incumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor, sus normas reglamentarias o las instrucciones y órdenes impartidas sobre la materia por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, el consumidor puede interponer ante esta Entidad, la acción jurisdiccional de protección al consumidor establecida en el numeral 3° del artículo 56 y/o las actuaciones administrativas del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Numeral 1 artículo 58 Ley 1480 de 2011).



- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 smmlv no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso)
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la garantía, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

Ahora bien, hay que tener en cuenta que la demanda de protección al consumidor se inicia para proteger derechos particulares y la actuación administrativa se inicia cuando el interés es de carácter general, teniendo como fin el imponer una sanción y se inicia mediante una queja o denuncia.

## 5.7. LA RECLAMACIÓN DIRECTA

El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 establece como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor el que el consumidor presente una reclamación directa ante el proveedor o productor a demandar.

En este sentido el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 dispone:

*“5. A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente, con observancia de las siguientes reglas:*

- a) Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.*
- b) La reclamación se entenderá presentada por escrito cuando se utilicen medios electrónicos. Quien disponga de la vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizar que queden grabadas. En caso de que la reclamación sea verbal, el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo. El consumidor también podrá remitir la reclamación mediante correo con constancia de envío*

*a la dirección del establecimiento de comercio donde adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio.*

- c) El productor o proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.*
- d) Las partes podrán practicar pruebas periciales anticipadas ante los peritos debidamente inscritos en el listado que para estos efectos organizará y reglamentará la Superintendencia de Industria y Comercio, los que deberán de las más altas calidades morales y profesionales.*

*El dictamen, junto con la constancia de pago de los gastos y honorarios, se aportarán en la demanda o en la contestación. En estos casos, la Superintendencia de Industria y Comercio debe valorar el dictamen de acuerdo a las normas de la sana crítica, en conjunto con las demás pruebas que obren en el proceso y solo en caso de que carezca de firmeza y precisión podrá decretar uno nuevo.*

- e) Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia. Si dentro del término señalado por la ley el productor o proveedor no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.*
- f) Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.”*

Es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.2. del Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015, “por medio del cual se expide del Decreto único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”, que compiló el Decreto 735 de 2013 por ser norma reglamentaria del sector, el cual dispone:

*“Decisión del productor o expendedor. De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las*



*pruebas justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.*

*El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el artículo 2.2.2.32.2.1. del presente Decreto.*

*Parágrafo. En los casos de efectividad de la garantía legal, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, como regla general, procederá reparación totalmente gratuita de defectos de bien y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reparación o a la devolución del dinero.”*

Teniendo en cuenta las normas citadas, la respuesta a la reclamación directa efectuada por un consumidor debe cumplir con los siguientes requisitos:

- En el término legal previsto para tal fin
- Por escrito
- Debe ser sustentada, esto es, contener las razones por las cuales se adopta la decisión ya sea aceptar la reclamación, hacer efectiva la garantía en una forma distinta a la solicitada o negar la solicitud.
- Deben anexarse las pruebas que soportan la decisión

En cada situación particular esta Superintendencia evaluará si se dio cumplimiento al requisito de sustentar adecuadamente la respuesta, ya que la suficiencia dependerá de la clase de bien, de falla y de la reclamación efectuada.

En general, la sustentación de la respuesta a la reclamación debe permitir al consumidor conocer de manera suficiente el estado en el cual se encuentra el producto involucrado, la posición que adoptó el proveedor y/o productor al respecto y la información que le permita adoptar una decisión al respecto, esto es, aceptar la respuesta o promover una de las acciones que el ordenamiento jurídico ha consagrado a su favor.

## **6. CONSIDERACIONES FINALES EN TORNO A LA CONSULTA**

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados, se procede a realizar las siguientes precisiones:



- Cuando se generen controversias frente a temas diferentes a los que vigila la Superintendencia de Industria y Comercio, el usuario deberá acudir ante la Jurisdicción Ordinaria o ajustarse a lo pactado por el contrato objeto de la controversia, sin embargo es importante señalar que constituye una obligación a cargo del productor o proveedor en los términos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 hacer efectiva la garantía cuando en la prestación de servicios se genere un incumplimiento.
- En los casos de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas, las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos tienen la obligación de proporcionar información sobre los procedimientos para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento.
- En cuanto al **ámbito contractual** y frente a la posible vulneración de sus derechos como resultado de la inclusión en los **contratos** de **cláusulas abusivas**, también son aplicables las normas de protección al consumidor, como ya fue manifestado en líneas anteriores.
- De conformidad con el principio de la autonomía de la voluntad privada, la estipulación de las cláusulas de un contrato depende de aquello que se haya pactado o acordado por las partes al momento de su celebración, siendo ellas las que determinan el contenido y alcance de sus acuerdos, según con lo dispuesto en el artículo 1602 del Código Civil.
- Frente a la garantía legal en los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, bien sea con la repetición del servicio o la devolución del dinero.
- Teniendo en cuenta el contenido de su consulta y lo establecido en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar entre otros datos, quién es el responsable del evento, nombre, número de identificación tributaria (NIT), domicilio del empresario, persona natural o jurídica organizador y o promotor del espectáculo público, así como también deberán informar las características físicas del recinto, número de sillas, número de localidades, ubicación de las localidades, modalidades de acomodación y condiciones de acceso para personas discapacitadas y mujeres embarazadas.
- La información que se suministre al consumidor debe ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, precisa e idónea respecto del servicio que pretende contratar, así



como sobre los riesgos que puedan derivarse, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

Adicional a lo mencionado anteriormente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Entidad, pueden ser consultadas en la página web de la Superintendencia: <http://serviciosweb.sic.gov.co/servilinea/Servilinea/ConceptosJuridicos/Conceptos.php>

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la ley 1755 de 2015, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ>

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Andrea Valero

Revisó: Rocío Soacha

Aprobó: Rocío Soacha



Señor ciudadano, para hacer seguimiento a su solicitud, la entidad le ofrece los siguientes canales:  
[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) ~ Teléfono en Bogotá: 5920400 ~ Línea gratuita a nivel nacional: 018000910165  
Dirección: Cra. 13 # 27 - 00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 Y 10, Bogotá D.C.- Colombia  
Teléfono: (571) 5870000 ~ e-mail: [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co)



Nuestro aporte es fundamental,  
al usar menos papel contribuimos con el medio ambiente



**El progreso  
es de todos**

**Mincomercio**