

Señores

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Ciudad.

Ref.: **ACCIÓN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA  
LEY 1480 DE 2011**

(Nombre del demandante), mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. (número de documento), domiciliado en la ciudad de (domicilio del demandante), actuando en nombre propio, por medio del presente escrito me permito impetrar acción de protección al consumidor prevista en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 contra (nombre del demandado), con fundamento en los siguientes.

Si se actúa a través de abogado, debe indicarse tal situación. Tenga en cuenta que si este asunto supera los cuarenta (40) salarios mínimos legales mensuales vigentes la demanda deberá ser presentada a través de abogado.

**I.- IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES**

1.- IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDANTE.

1.1.- Nombre o razón social:

1.2.- Domicilio:

1.3.- Representante Legal (en caso de ser persona jurídica):

1.4.- Domicilio del Representante Legal:

2.- IDENTIFICACIÓN DEL APODERADO JUDICIAL DEL DEMANDANTE (EN CASO DE QUE SE ACTÚE A TRAVÉS DE ABOGADO):

2.1.- Nombre del apoderado:

2.2.- Domicilio:

3.- IDENTIFICACIÓN DEL DEMANDADO O DEMANDADOS:

3.1.- Nombre o razón social:

3.2.- Domicilio:

3.3.- Representante Legal(en caso de ser persona jurídica):

## **II.- HECHOS:**

Los hechos deben expresarse en forma clara y precisa, numerando y clasificándolos adecuadamente.

En los hechos debe consignarse, como mínimo, la siguiente información:

1.- Clase de producto adquirido o servicio que fue prestado (Debe identificar plenamente el producto, bien o servicio sobre el cual recaen las pretensiones).

2.- Lugar en donde se adquirió el producto o se prestó el servicio.

3.- Productor o proveedor del producto y/o servicio:

4.- Precio pactado y/o pagado por el producto o servicio:

5.- Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado:

6.- Reclamación directa formulada por el consumidor al productor y/o proveedor:

7.- Respuesta del productor y/o proveedor:

8.- Cuando se trate de daños causados como consecuencia de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien y daños causados como consecuencia de publicidad engañosa -numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, los perjuicios que se hayan causado y cuya reparación se solicita en la demanda (únicamente en los casos permitidos en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011).

9.- Las cláusulas cuyo contenido estima abusivo (en aquellos casos en los que se pretenda la aplicación de las normas protección contractual contenidas en el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011)

10.- La vulneración concreta de sus derechos como consumidor, originada en la violación de normas sobre protección a usuarios y consumidores.

11.- Demás datos relevantes e importantes que tengan relación con el caso y que permitan obtener información necesaria para que se cuenten con mejores elementos de juicio.

12.- El tipo de información que recibió, incluyendo las condiciones particulares de lo ofrecido (Tenga en cuenta que deberá allegarse la prueba documental de la publicidad o información engañosa). En caso de que haya sido brindada de manera verbal así deberá manifestarlo.

13.- Motivos concretos de la inconformidad o falta de correspondencia entre lo ofrecido y lo recibido.

14.- Tipo de bien entregado para la prestación del servicio (como la prenda de vestir o el automotor).

15.- Condiciones en las que se encontraba el bien para el momento de su entrega.

16.- Daño que le fue causado al bien durante la prestación del servicio

### **III.- PRETENSIONES**

Formule de forma clara, separada, concreta y precisa, los que pretende y, siempre que se tenga una pretensión económica, deberá estimarse su monto, esto es, a cuánto ascienden en moneda nacional.

Así por ejemplo, puede solicitarse:

- Que se repare el bien;
- Que se cambie el bien por uno nuevo, idéntico o de similares características al adquirido.
- Que se indemnicen perjuicios en los casos previstos en la Ley (Tenga en cuenta que los perjuicios resultan procedentes, se originó por la contratación de un servicio que supone la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa. De lo contrario, tenga en cuenta que el reconocimiento de los mismos deberá ser exigido ante la jurisdicción ordinaria de conformidad con el numeral 2º del artículo 56 de la ley 1480 de 2011).

- Que se declare que una determinada cláusula tiene un contenido abusivo deberá determinar claramente las cláusulas que a su juicio considera abusivas (artículo 42, Ley 1480 de 2.011).
- Que se declare que se vulneró un determinado derecho de un usuario o consumidor.
- Que se haga la devolución del dinero pagado por el bien, producto y/o servicio adquirido.

#### **IV.- JURAMENTO ESTIMATORIO**

Cuando en la demanda se pida el pago de perjuicios, el demandante debe estimarlos y discriminarlos **bajo la gravedad del juramento** y de manera razonable en la demanda, esto es, debe indicar cuáles son los perjuicios cuya indemnización se reclama y expresar las razones por las cuales se determina la cuantía de los mismos.

#### **V.- PRUEBAS**

Se deben relacionar los documentos que se van a acompañar como pruebas (facturas, recibos, reclamación directa, respuesta del proveedor o productor o proveedor, etc.) y se deben pedir las demás pruebas que se quieran hacer valer en el proceso.

#### **VI.- ANEXOS**

- 1.- Poder otorgado al apoderado judicial (en caso de que se actúe a través de abogado).
- 2.- Prueba del agotamiento del requisito de reclamo directo, en caso de haber sido por escrito.
- 3.- Prueba documental de la información o publicidad engañosa.
- 4.- Prueba del contrato objeto de controversia, en caso de que se solicite protección contractual.

#### **VII.- NOTIFICACIONES**

- 1.- Lugar en donde el demandante puede recibir notificaciones (dirección, teléfono, fax y correo electrónico).

2.- Lugar en donde el demandado. Puede recibir notificaciones (dirección, teléfono, fax y correo electrónico).

Cordialmente,

**NOMBRE Y FIRMA DEL DEMANDANTE**