

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 15-159177- -00001-0000	Fecha: 2015-08-25 08:34:14
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señores
EXPERIAN COLOMBIA S.A.
sandra.munoz@experian.com

Asunto: Radicación: 15-159177- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señores:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto.

En su comunicación consulta sobre el marco legal de las audiencias de facilitación que realizan las casas de los consumidores, los efectos legales de los acuerdos que en ella se realizan y los efectos por la no asistencia a esta.

Igualmente manifiesta que el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 al señalar que “La facilitación que adelanta la Superintendencia no suspende el trámite que deba adelantarse para establecer la existencia de una conducta violatoria de las normas de protección al consumidor” contradice lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 que indica “No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. (...)”.

Finalmente, solicita se le indique “los efectos legales de los posibles acuerdos que puedan emanarse (sic) de esta audiencia de facilitación, con referencia a la admisibilidad de la demanda presentada con posterioridad a la firma de un acuerdo, y si la no asistencia a una audiencia de facilitación previa a la interposición de la demanda por parte del consumidor, atenta de cualquier forma contra la audiencia de conciliación que se da en estos procesos (...)”

Al respecto, advertimos que esta Oficina profiere conceptos de carácter general y abstracto sobre las materias de su competencia, sin que le sea posible resolver a través de estos, situaciones particulares o pronunciarse sobre la legalidad de una conducta, pues estaríamos vulnerando el principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

Dentro del ámbito de las competencias otorgadas a esta Superintendencia por el Decreto

4886 de 2011, a continuación proporcionamos información que consideramos pertinente, esperando le sea de ayuda en la toma de una decisión.

Las audiencias de facilitación que realiza la Superintendencia de Industria y Comercio tienen como sustento legal el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, que dispone en su inciso segundo que “(...) serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.”, el numeral 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, que otorga a esta Entidad la función de servir como ente facilitador en los asuntos concernientes a la protección del consumidor, y los artículos 2469 y siguientes del Código Civil, que regulan lo relacionado con la transacción.

A través de estas audiencias se facilita el acercamiento de consumidor y proveedor y/o productor con el fin de que lleguen a un acuerdo de voluntades que solucione extrajudicialmente los inconvenientes surgidos por la relación de consumo.

La no comparecencia de una de las partes implicadas en la controversia a la audiencia de facilitación no tiene ningún efecto legal, pero de ello se dejará constancia en el formato de Audiencia de Facilitación, que se suscribirá por el compareciente y el funcionario a cargo de la audiencia, la cual, será posteriormente archivada.

Si las partes llegan a un acuerdo, suscribirán un formato de transacción por acuerdo de voluntades, que tendrá los efectos que establece el artículo 2483 del Código Civil, siempre que las obligaciones que consten en ellas sean claras, expresas y exigibles, es decir, dichos acuerdos tienen efecto de cosa juzgada.

En virtud del efecto de cosa juzgada que caracteriza a la transacción, luego de que esta se realiza, no podrá iniciarse la acción de protección al consumidor.

En caso de incumplimiento, y una vez el consumidor ponga en conocimiento dicha situación a la Superintendencia de Industria y Comercio, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, se impondrá al productor y/o proveedor incumplido, la multa establecida en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de que se adelante una acción ejecutiva para lograr la efectividad del acuerdo.

Es decir, que la imposición de la mencionada multa, procede cuando existe incumplimiento de lo acordado mediante la transacción, por parte del productor y/o proveedor.

Tal como lo establece el artículo 58 citado, la multa es una pena accesoria y facultativa que puede imponer el juez, esta debe ser evaluada de conformidad con la gravedad de los hechos, la reiteración del incumplimiento y otras circunstancias que indiquen desprecio por el cumplimiento de las obligaciones y normas, por lo tanto, resulta coherente que la misma norma exceptúe su imposición, cuando el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda, circunstancias que denotan compromiso con el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

En consecuencia, es necesario concluir, que no existe contradicción alguna entre los artículos relacionados, aun más, cuando el numeral 66 del artículo 1 del decreto 4886 de 2011 es claro al indicar que la facilitación no suspende el trámite mediante el cual se determina la existencia de una conducta violatoria de las normas de protección al consumidor, el cual, se insiste, puede terminar, entre otros, por un acuerdo conciliatorio o una transacción, que impedirá que el juez imponga la multa aludida al productor y/o proveedor.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta entidad, puede consultar nuestra página de internet www.sic.gov.co.

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Adonia Aroca
Revisó: William Burgos
Aprobó: William Burgos