



Decreto 3466 de 1982

Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.

DECRETO 3466 DE 1982

(Diciembre 2)

Reglamentado parcialmente por los Decretos Nacionales [863 de 1988](#), [1490 de 1993](#), [1485 de 1996](#) y [147 de 1999](#)

“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.”

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA

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

DECRETA:

ARTÍCULO 1°. 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.
- b) Proveedor o expendedor: Toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte del 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, para 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 norma 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

ARTÍCULO 2°. 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.

ARTÍCULO 3°. 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.

La Superintendencia de Industria y Comercio organizará todo el sistema de registro de que trata en 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 de registro, así como definir su destinación.

ARTÍCULO 4°. Carácter del registro:

El registro de que trata el artículo anterior es de carácter público. En consecuencia, toda persona tiene derecho a conocer y a solicitar y obtener de la Superintendencia de Industria y Comercio, copia del mismo.

ARTÍCULO 5°. 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.

ARTÍCULO 6°. Sujeción del registro a las normas técnicas 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 incisos precedentes se aplica también a las licencias o registros que sean legalmente obligatorios para determinados bienes o servicios.

ARTÍCULO 7°. Modificación del registro:

Todo productor de bienes o servicios podrá modificar en cualquier tiempo las condiciones del registro que haya efectuado, siendo entendido que las nuevas condiciones sólo 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.

ARTÍCULO 8°. 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.

ARTÍCULO 9°. Correspondencia de la calidad e idoneidad efectivas con la calidad e idoneidad registradas o señaladas en normas técnicas oficializadas:

La calidad e idoneidad efectivas de los bienes y servicios que 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 obligatorios o con las señaladas en las normas técnicas oficializadas. La falta de dicha correspondencia dará lugar a la aplicación de las sanciones de que trata el artículo 24o., previo el procedimiento consagrado en el artículo 28o.

ARTÍCULO 10°. Mención 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.

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 éstos 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.

ARTÍCULO 11. Garantía mínima presunta:

Se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y 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 aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro.

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.

La garantía de que trata este artículo podrá hacerse efectiva en los términos previstos en el artículo 29.

ARTÍCULO 12. Garantías diferentes a la garantía mínima 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.

ARTÍCULO 13. Aspectos que comprenden la garantía mínima presunta y las garantías diferentes a la mínima 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 y de prestación de servicios, sometidos al régimen de garantía mínima presunta o respecto de los cuales se haya otorgado garantías diferentes.

Siempre que se reclame la efectividad de la garantía antes 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 éste 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.

ARTÍCULO 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 corresponda 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 e 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 derivadas de la norma técnica oficializada, según el caso.

ARTÍCULO 15. Propaganda con imágenes:

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 del 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.

ARTÍCULO 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 31o. 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.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 18. Obligación de fijar los precios máximos al público:

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 conveniencia, el sistema de fijación en lista 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.

ARTÍCULO 19. Sistema de fijación de precios en lista:

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.

PARÁGRAFO: 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.

ARTÍCULO 20. Sistema de fijación 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.

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

ARTÍCULO 21. Prohibición de fijar más 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 18o., 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 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 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.

ARTÍCULO 22. Efectos de la fijación 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 19o. y 20o. Dichos bienes continuarán expendiéndose hasta su agotamiento, al precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.

ARTÍCULO 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 26o.

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

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 26o.

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.

ARTÍCULO 24. Sanciones administrativas por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad registradas o contenidas en normas técnicas oficializadas

En todo caso la 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 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 el 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 cuales 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.

PARÁGRAFO: 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.

ARTÍCULO 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 expendedor, según el caso.

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

ARTÍCULO 26. Causales de exoneración

Sólo 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 24o. y 25o. y a la indemnización de perjuicios contemplada en el artículo 36o., 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

veintiocho. 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. Texto subrayado declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante [Sentencia C-973 de 2002](#).

ARTÍCULO 27. Inaplicación de las causales de exoneración

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 primero o a las condiciones determinadas por la autoridad competente o a las normas técnicas oficializadas.
- c) Cuando no se advierta al público sobre la existencia del registro, la licencia o la norma o normas técnicas oficializadas.
- d) Cuando no se haya indicado el término de la garantía mínima presunta, siendo obligatoria su indicación.

ARTÍCULO 28. Procedimiento administrativo para la imposición de sanciones por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad

Para la imposición de las sanciones administrativas de que tratan los artículos 24o. y 25o., 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 recibida 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 sólo procede el recurso de reposición.

PARÁGRAFO: La ejecución de las sanciones previstas en los artículos 24o. y 25o. estará a cargo de la autoridad competente, de manera directa o a través o con el auxilio de las autoridades de policía.

ARTÍCULO 29. Procedimiento para asegurar la efectividad de las garantías

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 13o. 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 3o. del Código de Procedimiento Civil y las adicionales señaladas en el artículo 36o. La sentencia mediante la cual se decida la actuación sólo podrá ser favorable al expendedor o proveedor si éste 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, en 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.

ARTÍCULO 30. Desaparición de los hechos constitutivo 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.

ARTÍCULO 31. Responsabilidad de los productores en razón 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 corresponda 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 expedida o en las normas técnicas oficializadas, 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.

ARTÍCULO 32. Sanciones administrativas relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, la leyendas y la propaganda

En todo caso que se compruebe, de oficio o a petición de parte, que las marcas, la 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 24o. 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 en 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 sólo 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.

ARTÍCULO 33. Sanciones en caso de incumplimiento de las normas sobre fijación pública 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 el literal 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.

ARTÍCULO 34. Procedimiento para imponer las sanciones por incumplimiento de las normas sobre fijación pública 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 sólo procederá el recurso de reposición.

ARTÍCULO 35. Título 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.

ARTÍCULO 36. Indemnización de daños y perjuicios

Salvo el caso previsto en el artículo 40o. 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.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 el 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 CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000).

2. En la demanda podrán acumularse las pretensiones de varias personas que persigan del demandado total y 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 menos sumaria de los hechos invocados como fundamento de las pretensiones.

4. En el auto que admita la demanda se ordenará emplazar a las personas que se 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 sólo 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.

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 tenga 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.

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.

PARÁGRAFO: 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.

ARTÍCULO 37. Indemnización 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.

ARTÍCULO 38. Requisitos mínimos de calidad e idoneidad asimilados a normas técnicas oficializadas

Exclusivamente para los efectos del presente Decreto, asimilase a normas técnicas oficializadas y mientras éstas efectivamente se adopten, los requisitos mínimos de calidad e idoneidad que para determinados bienes y servicios fijen la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO 39. Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien

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, y 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.

ARTÍCULO 40. Responsabilidad e indemnización de perjuicios por contratos de prestación de servicios que exigen la entrega de un bien

En todo caso en que una persona haya sufrido daños y perjuicios por 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.

ARTÍCULO 41. Sistemas de financiación

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 su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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) 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.
- b) Fijar el término de la garantía mínima presunta de que trata el artículo 11o. 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 se 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.

ARTÍCULO 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 sólo procederá el recurso de reposición.

ARTÍCULO 45. Servicios exceptuados del régimen 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.

ARTÍCULO 46. Informes de los agentes de policía cívica

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.

ARTÍCULO 47. Régimen del Código Sanitario Nacional y otros regímenes especiales

El régimen especial para determinados bienes y servicios contemplados en el Código Sanitario Nacional (ley 9 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.

ARTÍCULO 48. Vigencia.

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

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

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

EL MINISTRO DE GOBIERNO,

RODRIGO ESCOBAR NAVIA

EL MINISTRO DE JUSTICIA,

BERNARDO GAITAN MAHECHA

EL MINISTRO DE DESARROLLO ECONÓMICO,

ROBERTO GERLEIN ECHEVARRIA

EL MINISTRO DE COMUNICACIONES,

BERNARDO RAMIREZ

EL MINISTRO DE SALUD PÚBLICA,

JORGE GARCIA GOMEZ

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN,

HERNAN BELTZ PERALTA

NOTA: Publicado en el Diario Oficial ** de *** ** de 1982.

Fecha y hora de creación: 2026-06-12 09:17:54