

Pasos para presentar una **demanda** ante la Superintendencia de Industria y Comercio

Primer paso:

1.

Antes de demandar, debes **reclamar** al **establecimiento** o **empresa** con la cual presentas la demanda, es decir, debes enviar a través de **correo electrónico (certificado)** de manera **personal**, una carta o **documento** y contar con la **prueba** de dicho envío.

2.

El anterior **reclamo** presentado ante el establecimiento o **empresa** deberá contener la **siguiente información**:



Tu nombre y
n° de documento



Cómo, cuándo
y dónde, sucedió
tu problema



El producto o
servicio adquirido



Lo que pagueste
por el producto
o servicio



Solución que
esperas del
establecimiento
o empresa



Datos de contacto
para envío de
la respuesta.

3.

Después presentar el **reclamo**, debes esperar **15 días hábiles** para que el establecimiento o **empresa** te de una **respuesta**.

En caso de que esa respuesta **no de solución** a tu solicitud o si pasados los **15 días hábiles** no te contestaron, ya puedes **presentar** tu **demanda**.

Segundo paso:

Elaborar la **demanda** que va a ser presentada ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**, la cual debe contener como mínimo la siguiente información (**artículo 82 Ley 1564 de 2012**)

01

Indica a **quien** va dirigida la **demanda** (**Señores Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para asuntos jurisdiccionales**).

El **asunto** del documento debe decir ***Acción de protección al consumidor*** (Artículo 56 Ley 1480 de 2011).

02

03

Menciona los **datos** del **demandante** (*Quien presenta el inconveniente - titular*): **Nombre** o razón social, número de **identificación**, **dirección** y **correo electrónico**.

Indica los **datos** del **demandado** (*establecimiento de comercio o empresa*): **Nombre** o razón social, **NIT** (Número de Identificación Tributaria), **correo electrónico** y **dirección**.

Recuerda: esta información la puedes consultar con la **Cámara de Comercio** o el **RUES**.

04

05

Relata los mismos **hechos contados** en el **reclamo** presentado al demandado, ten en cuenta que debes **enumerarlos** y **ordenarlos** de forma detallada.

Indica de forma clara tus **pretensiones** (*cambio del producto, devolución del dinero o reparaciones, entre otras*) indicando el **valor total**

06

NOTA: Si tus pretensiones son mayores a **40 SMLV** (**Salarios mensuales legales vigentes**), a la fecha de radicación de la demanda, debes **presentar** la **demanda** a través de **abogado**, de lo contrario no lo necesitaras.

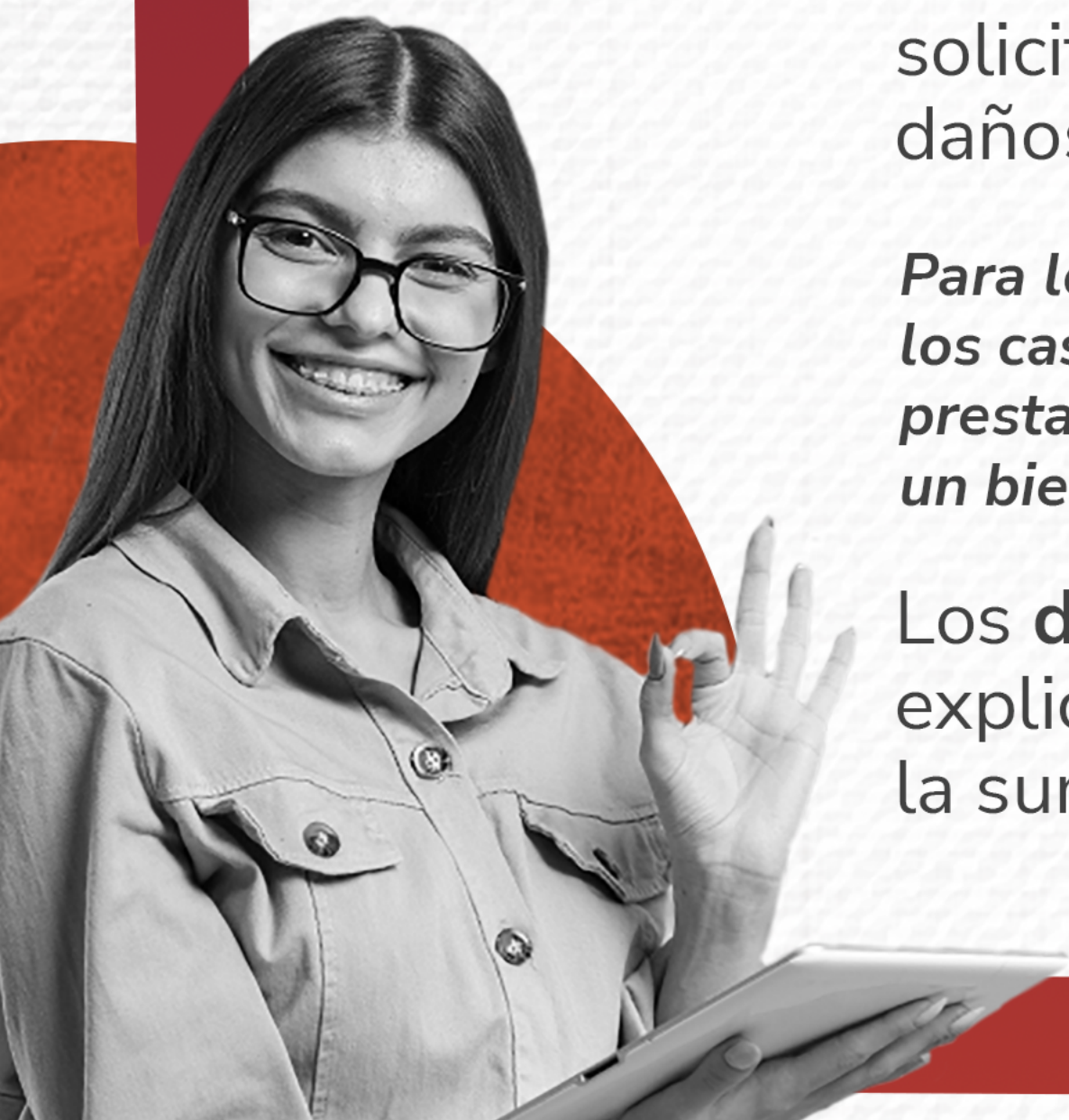
07

Juramento Estimatorio: Este punto no aplica para casos relacionados con la **garantía** de productos o servicios.

Es un requisito **obligatorio** cuando se solicite el **pago** de una **indemnización** por daños y perjuicios.

Para los daños y perjuicios aplica únicamente para los casos de información o publicidad engañosa y prestación de servicios que supone la entrega de un bien (parqueaderos, lavanderías, etc)

Los **daños** y **perjuicios** que solicites, debes explicarlos de manera **clara** determinando la suma total de estos, de forma **razonable**.



08

Pruebas y anexos: Menciona y **adjunta** los documentos con los que se va a acompañar y demostrar lo dicho en la **demanda** (**audios**, **videos**, **facturas**, **publicidad**, etc).



09

Costas procesales: Al finalizar tu proceso, el juez de la **Superintendencia de Industria y Comercio** tomará una decisión (**sentencia**).

Es posible que la parte que **pierda** tenga que pagar unos **gastos** generados dentro del **trámite** (**Costas procesales, Artículo 365 de la Ley 1564 de 2012**) a favor de quien **ganó**, siempre y cuando se hayan generado dichos gastos.



10

Notificaciones: Indica los **datos** de contacto (**dirección**, **teléfono**, **correo electrónico**) del **demandante** y **demandado**.



Es importante tener en cuenta que como **demandante**, eres el **único responsable** de hacer el **seguimiento** al trámite dando clic **AQUÍ** o a través de los **canales** de atención dispuestos por la entidad.

¡Ya tienes tu demanda, es hora de radicarla!



Para radicar la demanda, puedes hacerlo de 2 maneras

1.

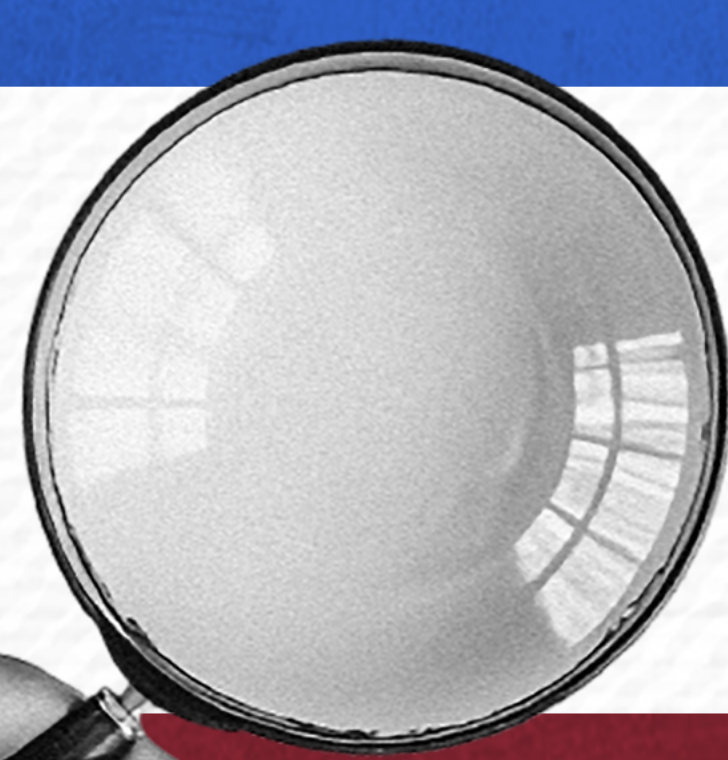
Ingresa al **siguiente enlace**, para iniciar el proceso de **radicación**.

Radica aquí

Una vez allí, deberás **registrarte** en la plataforma **Sitio Partes** y completar la **información** solicitada en los **8 pasos** del formulario.

Si requieres ayuda consulta nuestro

Instructivo plataforma



Al finalizar, el **sistema** te generará un **número de radicado**, el cual podrás usar para hacer **seguimiento** a tu **solicitud**.

2.

Presencialmente en nuestra oficina de Bogotá **Calle 24 #7-43 edificio 7-24- local 108**



Revisa el estado de tu demanda una o dos veces por semana

Para estar atento(a) a cualquier **novedad** o **requerimiento adicional**

Dando clic aquí

O a través de los **canales de atención**:
Virtuales o línea nacional: 018000910165,
 en **Bogotá:** 60(1) 5920400, de **lunes a viernes**
 de **8:00 a.m. a 6:00 p.m.**

Consúltalos aquí

