

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO MATRÍCULA VIRTUAL DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO

Introducción

En su propósito de contribuir a la simplificación de trámites, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia (CCMA), pone a disposición de sus usuarios el aplicativo virtual de matrícula de establecimiento (s) de comercio, en adelante EL APLICATIVO.

EL APLICATIVO permite realizar de forma inmediata y completa la matrícula de los establecimientos de comercio, cuyo propietario ya se encuentre matriculado o inscrito en alguna Cámara de Comercio del país.

El uso del APLICATIVO, la responsabilidad de la CCMA y los deberes de los usuarios están regidos por los presentes términos y condiciones de uso, así mismo hace parte de este documento el paso a paso para la realización del trámite.

La no aceptación de estos términos y condiciones impedirá el acceso al servicio ofrecido. Es muy importante que usted, conozca y acepte estos términos y condiciones, en tanto, que la aceptación de estos constituye los términos contractuales que lo unen como usuario.

La CCMA se reserva el derecho a modificar en cualquier momento el contenido del APLICATIVO o las condiciones de uso, por tanto, se sugiere consultar periódicamente el contenido de estos.

Algunos conceptos

El Registro Mercantil y su Renovación: el registro mercantil tiene por objeto, entre otros, administrar la matrícula mercantil de los comerciantes y de sus establecimientos de comercio, así como la renovación de estas.

Se debe tener en cuenta que una de las funciones esenciales del registro mercantil y su renovación es suministrar publicidad registral de determinadas situaciones jurídicas relativas a los empresarios y a sus establecimientos de comercio, cuyo fin principal es propender por la seguridad jurídica en la toma de decisiones empresariales.

¿Qué es una matrícula Mercantil?: Es una obligación que tienen todas las personas naturales y jurídicas, así como los establecimientos de comercio, de registrarse en el Registro Público Mercantil de la cámara de comercio con jurisdicción en el lugar donde van a desarrollar su actividad, para informar al público que ejercen actividades mercantiles. Para ello, deben diligenciar el formulario RUES -Registro Único Empresarial y Social- el cual contiene los datos generales básicos del comerciante y establecimiento.

A través del APLICATIVO se podrán hacer la matrícula de los establecimientos de comercio.

¿Quién puede solicitar la matrícula? el propietario: comerciante persona natural o el representante legal cuando se trate de una persona jurídica es quien debe realizarla, a través del diligenciamiento del formulario RUES –Registro Único Empresarial y Social– y firmarla electrónicamente con clave segura.

¿Qué es un establecimiento de comercio? el establecimiento de comercio es un conjunto de bienes materiales e inmateriales organizados por el comerciante o empresario para el desarrollo de sus actividades económicas.

¿Qué es la clave segura? la clave segura corresponde a un código que se asigna al titular del registro, con la finalidad de que la solicitud de matrícula se firme electrónicamente, dotándola de la misma fuerza y efectos de una comunicación suscrita de forma manuscrita.

Con la clave segura se pueden realizar la matrícula mercantil de forma ágil y con total confianza, toda vez que cumple con las formalidades de “diligenciamiento y firma” del formato electrónico por parte del titular registral.

Es importante que se gestione la asignación de clave segura antes de iniciar el proceso de matrícula.

¿Qué es el formulario Único Empresarial y Social (RUES)? Es un formato que consta de dos hojas (carátula única) y sus anexos, los cuales debe diligenciar, según el tipo de petición. En él se solicita información básica del comerciante y del establecimiento de comercio como: nombre, dirección, correos electrónicos, actividades, etc.

¿Cuáles son los canales disponibles para efectuar la matrícula mercantil? puede hacerse presencialmente en las sedes de la CCMA, por el radicador virtual de trámites o a través del APLICATIVO, para este último caso, se debe obtener previamente una clave segura.

¿Qué es la homonimia? la homonimia implica la existencia de dos comerciantes (personas naturales, sociedades comerciales) o establecimientos de comercio, con nombres idénticos, es decir, iguales. Para el control de homonimia no se tiene en cuenta la naturaleza jurídica, es decir, el tipo societario, S.A., S.A.S., Ltda., etc.

Por disposición del artículo 35 del Código de Comercio, *no es posible matricular a un comerciante establecimiento de comercio con el mismo nombre de otro ya inscrito, mientras este no sea cancelado por orden de autoridad competente o a solicitud de quien haya obtenido la matrícula.*

Es muy importante que antes de asignar el nombre del establecimiento de comercio, verifique que éste se encuentre disponible, en <https://ruesfront.rues.org.co/busqueda-avanzada>

¿Qué es el código CIIU? la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (CIIU), es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. Su objetivo principal es proporcionar un conjunto de categorías de actividades que puedan utilizarse para la recopilación y presentación de informes estadísticos de acuerdo con esas actividades.

Para consultar el código CIIU de su actividad ingrese a: <https://virtuales.camamedellin.com.co/consultas/ciiu.html>

¿Quién es el validador? Es un funcionario de la CCMA que se encarga de ejercer el control de legalidad de la información diligenciada en el aplicativo y sus anexos, para determinar si procede o no el otorgamiento de la matrícula mercantil.

¿Cuál es el valor de la matrícula mercantil?: se aplican las tarifas previstas en los artículos 2.2.2.46.1.1, 2.2.2.46.1.2. y 2.2.2.46.1.5. del Decreto 1074 de 2015; Decreto 045 de 2024.

Artículo 2.2.2.46.1.2. Derechos por registro de matrícula de establecimientos, sucursales y agencias. Los derechos por registro de matrícula o renovación de establecimientos de comercio, sucursales y agencias se liquidarán en unidades de valor básico -UVB, aplicando tarifas diferenciales, que tomarán como base la cantidad de activos ordinarios con los que la empresa matriz, y el domicilio en el que se encuentre registrado, atendiendo las siguientes reglas y conforme la tabla que abajo se relaciona.

a. Cuando el establecimiento de comercio, sucursal o agencia se encuentre localizada dentro de la misma jurisdicción de la Cámara de Comercio del domicilio principal del comerciante, la tarifa que se aplicará será conforme se indica en la columna (Misma) de la tabla.

b. Cuando el establecimiento de comercio, sucursal o agencia se encuentre localizada fuera de la jurisdicción de la Cámara de Comercio del domicilio principal del comerciante, se causará conforme se indica en la columna (Diferente) de la tabla.

Activos empresa matriz		Jurisdicción	
		Misma	Diferente
Desde en UVB	Hasta en UVB	Tarifa	Tarifa
0	6.500	4 UVB	8 UVB
Más de 6.500	25.000	10 UVB	20 UVB
Más de 25.000	65.000	16 UVB	32 UVB
Más de 65.000	650.000	22 UVB	44 UVB
Más de 650.000	2.000.000	28 UVB	56 UVB
Más de 2.000.000	10.000.000	34 UVB	68 UVB
Más de 10.000.000	En adelante	40 UVB	80 UVB

Artículo 2.2.2.46.1.5. Formulario. El formulario necesario para la inscripción en el registro público mercantil tendrá un valor unitario de 0.7 UVB.

Comercio electrónico

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la Ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los usuarios del APLICATIVO que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

Para efectos de prevenir fraudes informáticos se sugiere que el usuario digite en la URL de su navegador la dirección IP o nombre de dominio del sitio web que desea visitar, no obstante, pueda realizar el acceso desde la web camaramedellin.com

Registro

Para acceder al APLICATIVO de la CCMA, quien va a realizar el trámite debe registrarse en el servicio indicando un correo electrónico. Una vez se realice la solicitud, el sistema envía una alerta al correo electrónico de notificación judicial del propietario para que el titular registral apruebe la activación de la cuenta. Cuando se confirme, se enviará al correo el enlace para la autoasignación de la clave para el ingreso al APLICATIVO.

Al ingresar al APLICATIVO debe indicar el correo electrónico y la clave que se autoasignó. Posteriormente se le enviará un código OTP al correo electrónico y al número celular reportado, con el que podrá ingresar al servicio. Debe leer, comprender y aceptar el presente documento y la Política de Tratamiento de datos personales.

Tenga en cuenta que esta clave de ingreso al APLICATIVO es diferente a la clave segura que requiere el propietario del establecimiento de comercio que se va a matricular, para la firma del trámite, la cual es de uso personal e intransferible. La CCMA no se hace responsable de las consecuencias derivadas de la indebida utilización de la clave segura por parte del usuario. En este sentido, es responsabilidad del usuario no permitir que otros utilicen su clave segura y es su deber custodiarla. De cualquier manera, en caso de uso no autorizado por parte de un tercero, el usuario se compromete a notificar a la CCMA en forma inmediata tal situación.

Al proceder con el registro, usted como usuario manifiesta y garantiza: (i) Que los datos de registro proporcionados son veraces, precisos, actuales y completos; (ii) Que usted está facultado para llevar a cabo las transacciones requeridas para acceder al servicio.

La información de registro de los usuarios será recolectada, almacenada y utilizada por la CCMA, manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos, conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la CCMA.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la realización del trámite de la matrícula mercantil de los establecimientos de comercio. La información proporcionada por el usuario también será utilizada con los propósitos que se mencionan en el aviso de privacidad dispuesto en EL APLICATIVO.

Condiciones del servicio

EL APLICATIVO ha sido diseñado para permitir al usuario la realización del trámite de la matrícula mercantil de los establecimientos de comercio, bajo los siguientes parámetros:

El APLICATIVO reproduce en su integridad la información contenida en el formulario único aprobado por la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES, los datos revelados por el comerciante en este aplicativo se declaran bajo la gravedad de juramento.

El acceso y uso del APLICATIVO no convierte a la CCMA en garante. Por tanto, la misma no asume ningún tipo de obligación o responsabilidad con respecto a la veracidad, pertinencia, legalidad y conveniencia de cada una de las declaraciones reveladas en él, será responsabilidad única y exclusiva del usuario responder por los datos allí consignados.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta que la información suministrada por el usuario en cada uno de los campos deberá ser clara y veraz, siendo el titular registral el único responsable del suministro de la información bajo la gravedad de juramento.

Declarar en el formulario único de registro empresarial RUES sin errores y debidamente diligenciado los datos correspondientes a la matrícula, respecto del comerciante y de su establecimiento.

Adjuntar los anexos documentales que soporten el otorgamiento de la matrícula (Artículo 36 Código de Comercio).

Diligenciar las casillas correspondientes a nombre, firma y número de identificación del titular registral (comerciante persona natural), situación que se entenderá cumplida con la asignación de la clave segura.

Sufragar el valor correspondiente a la tarifa del año en que se solicita la matrícula mercantil del establecimiento de comercio, según los lineamientos fijados por el Gobierno Nacional.

Restricciones

No es posible utilizar EL APLICATIVO para la matrícula del comerciante persona natural, para la matrícula de agencias o sucursales, para establecimientos de comercio en sociedad de hecho o en copropiedad.

Se puede utilizar el APLICATIVO si su propietario tiene NIT asignado por la DIAN, y está matriculado o inscrito en alguna Cámara de Comercio del país.

No es posible utilizar EL APLICATIVO cuyo propietario sea una persona natural menor de edad, ni directamente ni por intermedio de sus representantes legales. Solo pueden acceder al aplicativo personas mayores de edad, que tengan capacidad para obligarse por sí mismos.

No es posible utilizar EL APLICATIVO si la persona natural propietaria o el representante legal de la persona jurídica propietaria, es extranjero y se identifica con pasaporte, permiso especial de permanencia (PEP), permiso por protección temporal (PPT). Solo es posible cuando se identifican con Cédula de Ciudadanía o Cédula de Extranjería vigente.

No es posible obtener la matrícula mercantil del establecimiento de comercio, si la persona natural propietaria tiene inscrita la INHABILIDAD o INCAPACIDAD para ejercer el comercio.

No es posible utilizar EL APLICATIVO para matricular establecimientos que no se encuentren ubicados en alguno de los 69 municipios que conforman nuestra jurisdicción.

No es posible utilizar EL APLICATIVO a través de apoderados, teniendo en cuenta que la clave segura solo se le otorga al titular registral (comerciante persona natural o representante legal).

Para este propósito será necesario hacerlo a través del formulario físico con adjunción del poder.

De las actividades económicas que se diligencien, cuando menos una debe ser considerada por la ley como mercantil.

Cuando entre los códigos CIIU que se seleccionen exista un/unos que corresponde(n) al ejercicio de actividades que no se consideran mercantiles, y/o actividades vigiladas, la CCMA revisará todos los códigos CIIU que reportó para determinar la procedencia de la matrícula.

No es posible matricular un establecimiento de comercio con el mismo nombre de otro matriculado en el Registro Público Mercantil.

Cuando vaya a asignar el nombre del establecimiento de comercio, para efecto de la homonimia se deberá tener en cuenta lo siguiente:

Consulte los nombres compuestos, por ejemplo: casaestrella y casa estrella, para asegurarse de que no exista una empresa con un nombre muy similar a otra.

Digite las palabras que el nombre va a contener, tener en cuenta que entre más cantidad de palabras escriba, más rápida será la búsqueda. Ejemplo: si desea consultar el nombre "Granero Central", puede obtener la búsqueda digitando solamente la palabra granero; pero para hacerla más breve puede utilizar la otra palabra que existe dentro del nombre, así: "Granero Central".

Ejecute la búsqueda del nombre tanto en plural como en singular, ejemplo: horizontes y horizonte. Con tilde y sin tilde, ejemplo: tecnologico y tecnológico.

Las expresiones y abreviaturas que identifican el tipo de sociedad o la clase de persona jurídica (Ltda., S. A., S. en C., S. A. S., entre otras) no forman parte del nombre, por lo tanto, no servirán de elemento diferenciador para efectos de la realización del control de homonimia, así como tampoco se tienen en cuenta aquellos requisitos legales exigidos en algunos tipos de sociedades, como por ejemplo Sociedad de Comercialización Internacional (CI), sociedad de Beneficio e Interés Colectivo (BIC).

No serán considerados nombres idénticos, dos nombres que tengan la misma fonética o dos nombres que estén integrados por las mismas palabras, pero ubicadas en distinto orden. Serán diferenciadores los diminutivos, los puntos, comas, corchetes y/o paréntesis.

La adición de números es suficiente para considerar que dos nombres no son idénticos.

Tenga en cuenta que la inscripción en el registro mercantil de un nombre similar a otro ya inscrito no impide la posible aplicación de sanciones por la autoridad competente.

Para evitar posibles sanciones legales, evite matricular nombres que puedan generar confusión con otros ya registrados.

Es conveniente que el nombre que se pretende utilizar sea tan distinto como sea posible de los que ya se encuentren registrados.

Es indispensable la consulta del nombre a través del RUES.

La solicitud de matrícula del establecimiento de comercio siempre pasará por un validador, que será un funcionario de la CCMA quien verificará que la información diligenciada en el formulario único empresarial y social esté completa, que contenga los datos obligatorios, que no se presente homonimia en el nombre del establecimiento, que las actividades sean mercantiles, etc.

El trámite quedará en un estado “En validación”, hasta la aprobación del funcionario CCMA. Si el trámite es aprobado por el validador de la CCMA, se le habilitará al usuario EL APLICATIVO para que el propietario (persona natural o representante legal) lo firme electrónicamente con la clave segura y realice el pago.

Si el trámite no es aprobado por el validador de la CCMA, dentro del APLICATIVO y al correo electrónico de quien está efectuando el trámite se le comunicarán las inconsistencias y qué información debe corregir. Luego de las correcciones que realice el usuario el trámite será enviado nuevamente a validación.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, si el usuario advierte que las limitaciones y parámetros del APLICATIVO no se adecuan a sus necesidades o a las circunstancias especiales del trámite cuya inscripción pretende realizar, deberá abstenerse de usarlo.

En todo caso, si la solicitud de matrícula se encuentra dentro de alguna o varias de las restricciones descritas para EL APLICATIVO, la misma deberá radicarse en medio físico y a través del radicador virtual de trámites o de las taquillas de la CCMA.

El uso del APLICATIVO no convierte a la CCMA en un asesor jurídico del usuario. De modo que la CCMA no asume ningún tipo de obligación con respecto a la pertinencia y conveniencia de la matrícula. La pertinencia, legalidad y conveniencia de cada una de las matrículas efectuadas serán responsabilidad exclusiva del usuario, lo que implica que en ningún caso la CCMA indemnizará los perjuicios que pudiera sufrir por las modificaciones efectuadas por este medio, cuando las mismas no se adecúen a las condiciones de su negocio o le representen inconvenientes durante su gestión.

Resulta importante precisar que la información que ingrese en EL APLICATIVO solo se actualizará y por tanto, se concederá la matrícula mercantil, al momento de efectuar el pago correspondiente. La información depositada por el interesado en la plataforma web de la CCMA permanecerá suspendida a la espera de concluir con el pago del trámite solicitado.

Firma electrónica: Una vez finalizado el suministro de información y la validación por parte del funcionario CCMA, el usuario aceptará que ésta es correcta y completa para efectuar la solicitud de matrícula, para ello, firmará electrónicamente ingresando la Clave Segura al finalizar la operación (Ley 527 de 1999 y Decreto 2463 de 2012).

Una vez el trámite es firmado electrónicamente, el usuario tendrá un tiempo límite de **30 minutos** para realizar el pago, ya sea por medio electrónico o de manera presencial en nuestras taquillas. Lo anterior, como control para que la validación de homonimia no pierda efecto y el nombre aprobado se pueda utilizar. Si el pago no se realiza en ese tiempo, el trámite pasará nuevamente a validación.

EL APLICATIVO estará disponible 24/7, no obstante, se hará la validación de la información por parte del funcionario de la CCMA en el horario de **lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y 5:00 p.m.**

Pago del servicio

El uso del APLICATIVO es gratuito, sin embargo, el usuario debe cancelar los derechos de inscripción que se causen al momento de presentar la documentación para el respectivo registro. Para los derechos de inscripción se aplican las tarifas previstas en los artículos 2.2.2.46.1.2. y 2.2.2.46.1.5. del Decreto 1074 de 2015; Decreto 045 de 2024, señaladas anteriormente en este documento.

El usuario deberá seleccionar únicamente los medios de pago que la CCMA haya autorizado para el servicio que está navegando, información que estará activa dentro del APLICATIVO del servicio. En caso de que el usuario utilice un medio de pago que no esté autorizado para pagar la matrícula en línea, la CCMA entenderá que el usuario no realizó el pago y, por tanto, no será matriculado en nuestros registros.

Al realizar el pago a través del medio autorizado seleccionado por el usuario, éste manifiesta aceptar los términos, tiempos y condiciones informados dentro del APLICATIVO.

Las matrículas solicitadas, se efectuarán en el momento en que se registre el pago en la CCMA, de acuerdo con los términos, tiempos y condiciones que tenga el medio de pago seleccionado por el usuario.

Si pasado un mes contado a partir de la fecha de creación de la solicitud no se ha finalizado el trámite, se eliminará y deberá iniciar un nuevo trámite.

Limitación de responsabilidad

La CCMA no es responsable por:

Las caídas del servicio virtual y la falla en el suministro del servicio, quedando exonerada por cualquier tipo de daños y perjuicios causados debido a la no disponibilidad y/o interrupción del servicio ocasionados por fallas o no disponibilidad de las redes y servicios de telecomunicaciones utilizados para soportar el portal, y que sean ajenos a su voluntad.

Los daños y perjuicios causados por virus informáticos, troyanos, código malicioso o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos a los sistemas de los usuarios.

Errores mecanográficos y/o tipográficos que aparezcan en el contenido.

La adecuada ejecución de los pagos de la tarifa de la matrícula mercantil del comerciante y el establecimiento de comercio, a través del servicio virtual.

La inactivación de los usuarios del sistema por realización de prácticas indebidas o restrictivas.

Disponibilidad y activación del correo electrónico donde se reciban las notificaciones.

Por la información suministrada durante el proceso que ocasione daños o perjuicios a terceros o se suplante la identidad de un tercero.

Propiedad intelectual

Es interés de la CCMA respetar y cumplir las normas de propiedad intelectual, por tanto, se solicita a los usuarios que de igual manera garanticen el respeto de estas.

En tal sentido, el contenido (que incluye o puede incluir textos, información, imágenes, fotografías, dibujos, logos, diseños, video, multimedia, software, aplicaciones, música, sonidos, entre otros, así como su selección y disposición), es propiedad de la CCMA, sus anunciantes, o de terceros que hayan otorgado una licencia a la CCMA, con todos los derechos reservados. La utilización de los servicios contenido en EL APLICATIVO no confiere a los usuarios la propiedad de estos.

En el evento en que usted como usuario no acate las condiciones aquí establecidas y las dispuestas en normas nacionales o internacionales de Propiedad intelectual y por ende no asuman el compromiso con el respeto de la propiedad intelectual, usted será excluido y a usted le corresponde asumir de manera exclusiva la responsabilidad que se derive de tal circunstancia.

Protección de datos personales

La CCMA comunica a sus usuarios que los datos personales que recolecta en cumplimiento de las normas legales que regulan los registros públicos delegados a las cámaras de comercio, son tratados de conformidad con las normas vigentes en Colombia sobre protección de datos personales y son custodiados de manera segura en nuestro sistema de información.

El tratamiento que se les otorga cumple las finalidades previstas en la ley para cada uno de estos registros públicos. Si en el ejercicio de esta función pública llegaren a recolectarse datos que puedan considerarse sensibles o especialmente protegidos, se aplicarán medidas de seguridad altas para custodiar dicha información y se restringirá su acceso por terceros no autorizados.

Así mismo se informa que los datos personales que reposan en los registros públicos pueden ser accedidos por terceros para la oferta de bienes y/o prestación de servicios como parte del ecosistema empresarial que promueve la CCMA, y/o para ejercer el derecho a informarse (Art.20 C.P.). Adicionalmente y en ejercicio de la función gremial y de relacionamiento comercial que cumple la CCMA, los datos podrán ser usados para finalidades de oferta de productos, servicios y eventos, entre otras actividades comerciales y de prestación de servicios de información empresarial.

Como Titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento, informarse sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización, solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

La política de tratamiento de datos personales de la CCMA puede ser consultada en el siguiente enlace <https://www.camaramedellin.com.co/inicio/politica-tratamiento-de-datos-personales/tratamiento-datos-personales-clientes>

Seguridad de la información

La CCMA informa que EL APLICATIVO cumple con las normas y directrices de su Sistema de Seguridad de la Información, lo cual permite una navegación confiable y que las transacciones sean seguras.

La CCMA para mantener la disponibilidad, seguridad y estabilidad de la información que se gestiona en EL APLICATIVO, así como para asegurar que la conectividad que exige su gestión funcione de manera idónea, tiene el derecho a informarse sobre el uso, manejo y circulación de la información propia o de terceros que custodia, y en virtud de ello también asume la obligación de monitorear, auditar y gestionar el hardware, el software, la red y el tráfico de la información a través de estos dispositivos.

En cumplimiento de lo anterior, la CCMA informa a los usuarios que, al realizar labores de monitoreo, mantenimiento y soporte, tales actividades le permiten acceder a la información almacenada y/o disponible por los usuarios en el hardware o que se transmite a través de la red, así como establecer las actividades que los usuarios realizan con base en la trazabilidad de los logs, huellas o rastros generados durante el uso de recursos informáticos.

Solución de controversias

La CCMA promoverá que las controversias que surjan como consecuencia de las transacciones electrónicas realizadas a través del APLICATIVO sean resueltas de manera amigable, para ello expresa la disposición de atender cualquier queja, petición o reclamo que los usuarios llegaren a presentar respecto de la prestación de este servicio.

Las controversias que no pudieran dirimirse directamente entre la CCMA y los usuarios se someterán a la decisión de un Tribunal de Arbitramento conformado por un (1) árbitro, nombrado de común acuerdo por las partes, escogido de las listas del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición del Colegio de Abogados de Medellín. En caso de no ser posible tal acuerdo entre las partes, el árbitro será designado por el pre-mencionado Centro, por el sistema de sorteo de entre sus listas. Así mismo, el hecho que alguna de las partes no asista a la reunión para el nombramiento de árbitros, se entenderá como una negativa de ésta para lograr un acuerdo en el nombramiento y será el Centro quien realice dicho nombramiento a través de sorteo entre sus listas. El procedimiento será el indicado por la normatividad vigente sobre la materia, además, el fallo será en derecho. El lugar de funcionamiento del Tribunal será las instalaciones del Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición del Colegio de Abogados de Medellín.

Atención a los usuarios

EL APLICATIVO estará disponible 24/7, no obstante, se hará la validación de la información por parte del funcionario de la CCMA en el horario de **lunes a viernes entre las 7:30 a.m. y 5:00 p.m.**

Para orientación durante el proceso, puede chatear con nosotros o contactarse con la Línea de Servicio al Cliente al +57 (604)4449758 en Medellín o 01 8000 41 2000 en el resto del país. Estas ayudas están disponibles de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y 6:00 p.m.

Modificación de los términos y condiciones de uso

La CCMA podrá modificar estos términos y condiciones de uso en cualquier momento y sin previo aviso. La CCMA publicará en todo caso la fecha en que la versión vigente de los términos y condiciones fue publicada, para fines informativos de los usuarios.

Legislación aplicable

Los presentes términos y condiciones de uso se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, especialmente las consagradas en el Código de Comercio, el Decreto Único 1074 de 2015 y la Circular Externa de la Superintendencia de Sociedades del 25 de abril de 2022.

Fecha de actualización: marzo 2025