



## CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTA No. 001 de 2020

SESIÓN ORDINARIA

FECHA: Mayo 13 de 2020

HORA: Inicio: 9:00 am y hora terminación: 11:00 am

LUGAR: Plataforma TEAMS.

### MIEMBROS DE LA INSTANCIA

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Andrés Márquez Penagos	Director Gestión Políciva	Secretaria Distrital de Gobierno	x		
Patrick Pardo	Veedor Distrital Delegado	Veeduría Distrital	x		Se recibió delegación firmada por el Dr. Guillermo Rivera
Nelson Castañeda Muñoz	Personero Delegada para la Defensa y Protección de los derechos del consumidor	Personería de Bogotá	x		Se recibió delegación firmada por la Dra. Rosalba Jazmín Cabrales
Adriana Cubillos García	Gerente de Instancias y mecanismos de participación	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC	x		Se recibió delegación firmada por el Dr. Alexander Reina Otero
Gerardo Aguilera Gamba	Presidente	Liga de Consumidores Engativá	x		

### SECRETARIA TÉCNICA

Nombre	Cargo	Entidad
Angélica María Barón Fonseca	Subdirectora de Intermediación, formalización y regulación empresarial	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

## INVITADOS PERMANENTES

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana León Guerrero	Profesional – Apoyo Secretaría Técnica	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x		
Manuel Medina	Asesor Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
María Alejandra Ferreira	Coordinadora Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio	x		
Mabel Peraza	Directora de Asuntos de Gobierno	Federación Nacional de Comerciantes	x		
Yessica Gutiérrez	Coordinador Departamento Quejas y reclamos	Confederación Colombiana de Consumidores	x		
Genoveva Pombo	Directora Gestión Pública y Ciudadana – Vicepresidencia de Articulación Público – Privada	Cámara de Comercio de Bogotá	x		Se recibe delegación
Jaime Moncaleano	Secretario Técnico de la Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio			Se recibe delegación

Se realiza presentación de los asistentes y por parte del Dr. Andrés Márquez se da lectura al orden del día el cual se describe a continuación; los cuales son aprobados por parte de miembros e invitados.

### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Verificación del acta del comité anterior
3. Socialización, análisis de los Decretos Nacionales y Distritales relacionados con deberes, derechos y cuidados de ciudadanos, consumidores y establecimientos de Comercio en el contexto de COVID19 – **Responsable SDG**

4. Ligas de Consumidores - **Responsable SDG**
5. Plan y Cronograma de actividades en el periodo de cuarentena y manejo del COVID19 - **Responsable SDG**
6. Acciones realizadas por las entidades para la protección de los derechos de los consumidores – **Responsable Miembros e invitados CDPC**
7. Construcción Plan de Acción 2020
8. Cierre de sesión

## DESARROLLO DE LA SESIÓN

### 1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

Se realiza verificación de quórum con asistencia de cinco (5) entidades en calidad de miembros que son Secretaria Distrital de Gobierno, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Liga de Consumidores de Engativá y Secretaria Distrital de Desarrollo Económico y tres (3) entidades en calidad de invitados Federación Nacional de Comerciantes, Superintendencia de Industria y Comercio y Cámara de Comercio de Bogotá. Con lo anterior existe quórum para dar inicio a la sesión.

### 2. VERIFICACIÓN DEL ACTA DE COMITÉ ANTERIOR.

El acta correspondiente a la sesión del día 22 de enero de 2020 a las 8:00 am fue enviada previamente a los miembros del CDPC para aprobación, donde no se recibieron comentarios por lo cual se realiza aprobación por miembros e invitados del consejo en presente sesión. Se adjunta Acta No. 006 a este documento. El Dr. Márquez realiza un pequeño recuento de las generalidades del acta antes mencionada y donde se tenían los siguientes compromisos:

Compromisos		Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Revisión del Decreto 2106/2019	Dra. Mabel Peraza	FENALCO	Enero 15 de 2020
2	Revisión base de datos Ligas de Consumidores	Dr. Felipe Plazas / Dra. Rubby Vásquez	SIC / SDG	Enero 15 de 2020
3	Enviar actas y reglamento CDPC	Diana León Guerrero	SDDE	Enero 15 de 2020
4	Coordinar reunión para elaborar Plan de Acción 2020	Diana León Guerrero	SDDE	Enero 15 de 2020

## 2.1. Verificación de compromisos:

1. Revisión del Decreto 2106/2019: La Dra. Peraza menciona que hará llegar la Presentación relacionada del Decreto de supresión de trámites, el cual será presentado la próxima semana. La Dra. Peraza también manifiesta que se debe continuar con los temas de metrología, evaluaciones y capacitaciones en las normas de suspensión de trámites se solicita continuar con estas capacitaciones a las ligas y a los funcionarios en las localidades y en el Distrito frente a normatividad de protección al consumidor. Al respecto el Dr. Márquez menciona que queda consignado para poder continuar con estas acciones.  
**Compromiso 1 próxima sesión – Responsable Fenalco**
2. Revisión base de datos Ligas de Consumidores: Se remitió el archivo de las ligas a la Secretaria Técnica y a Secretaria de Gobierno. Se realizaron las llamadas correspondientes para verificar que estén en funcionamiento actualmente, solo 11 de están en funcionamiento. **Compromiso cumplido.**
3. Remitir actas y reglamento del CDPC: Se envió a todos los miembros e invitados los documentos propuestos. **Compromiso cumplido.**
4. Plan de Acción 2020: Queda tarea pendiente y remitir matriz a los miembros e invitados. **Compromiso 2 próxima sesión, se deberá establecer mecanismo para desarrollo del mismo - Responsable Secretaria Técnica – Secretaria Desarrollo Económico y entidades.**

### 3. **SOCIALIZACIÓN, ANÁLISIS DE LOS DECRETOS NACIONALES Y DISTRITALES RELACIONADOS CON DEBERES, DERECHOS Y CUIDADOS DE CIUDADANOS, CONSUMIDORES Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO**

El Dr. Márquez da inicio mencionando los Decretos emitidos debido a la Emergencia Sanitaria:

- ✓ **Decreto 081 de 2020**
- ✓ **Decreto 087 de 2020**
- ✓ **Decreto 091 de 2020** : Habilitación de actividades comerciales
- ✓ **Decreto 092 de 2020** : Habilitación de actividades comerciales
- ✓ **Circular 011 de 2020** : Aglomeraciones

- ✓ Decreto 126 de 2020 : Protocolos de bioseguridad
- ✓ Resolución 000666 de 2020

## Contexto de Protección del Consumidor en Estado de Emergencia generado por el covid 19

### Decretos Nacionales y Distritales

#### Marco Distrital



- ✓ Decreto 081 de 2020
- ✓ Decreto 087 de 2020
- ✓ Decreto 091 de 2020
- ✓ Decreto 092 de 2020
- ✓ Circular 011 de 2020
- ✓ Decreto 126 de 2020
- ✓ Resolución 000666 de 2020

## DECRETO 126 MAYO DE 2020

ARTÍCULO 3. MEDIDAS DE HIGIENE Y DISTANCIAMIENTO PARA EL PERSONAL, CLIENTES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y LOCALES QUE ABRAN AL PÚBLICO.

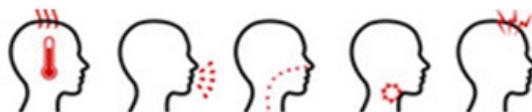
El titular de la actividad económica, deberá implementar entre otras, las siguientes medidas para brindar seguridad al personal a su cargo y a clientes:



## DECRETO 126 MAYO DE 2020

1. No podrán estar en los puestos de trabajo:

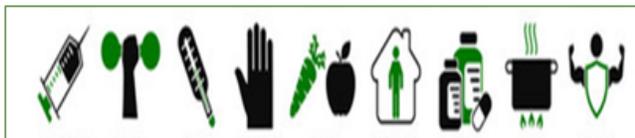
- ✓ Personas enfermas por covid – 19
- ✓ Con Síntomas del covid – 19
- ✓ Contacto con personas enfermas



## DECRETO 126 MAYO DE 2020

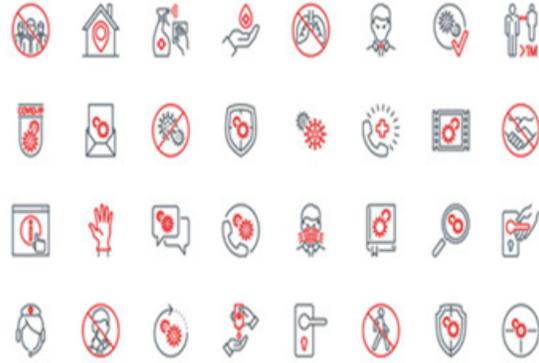
2. Protocolos de Bioseguridad:

- ✓ Tapabocas
- ✓ Lavado de mano
- ✓ Alcohol



## DECRETO 126 MAYO DE 2020

3. Eliminación del control de huellas
4. Distancia Social en los puestos de trabajo.
5. En casos de síntomas contactar a la ARL.
6. Limpieza y Desinfección diarias.
7. Distancia con los Clientes.
8. Horario preferencial con adultos mayores.
9. No habrá productos de prueba.



Actualmente se está llevando a cabo los operativos de vigilancia y control dando cumplimiento a lo establecido en el [Decreto 126 de mayo de 2020](#), se realizaron visitas a los establecimientos comerciales que realizaron registro para reactivación económica de los sectores de manufactura y construcción y así poder verificar los protocolos de bioseguridad emitidos por las entidades competentes, se está vigilando el cumplimiento de estos protocolos.

Se han realizado [412 visitas](#) (con corte a mayo 12 de 2020), se contó con acompañamiento para los sectores de manufactura con funcionarios de Secretaria de Salud, Secretaria de Gobierno y Alcaldías Locales y para el sector de la construcción con acompañamiento de Secretaria de Hábitat, Secretaria de Salud, Gestión Policiva de la Secretaria de Gobierno y Referentes locales.

De estas 412 visitas [23 empresas de construcción](#) y [7 de manufactura](#) incumplieron con los protocolos de bioseguridad y se generaron conceptos desfavorables por parte de Secretaria de Salud lo que genero suspensión de la actividad económica, sanciones y actividades pedagógica y de convivencia (lo anterior contenido en el Art. 94 Numeral 1 del Decreto 126)

Se han realizado también actividades de pico y género, medida asertiva para reducir temas de aglomeraciones para establecimientos de comercio, se disminuyó un 30 % de personas en aglomeraciones a diario (fuente de Fenalco y Secretaria de Desarrollo Económico)

Debido a los casos relacionados con la normatividad actual se han presentado casos donde la autoridad competente no ha realizado una buena aplicación de las normas de restricción económica, por lo cual se solicitó apoyo para hacer análisis de las normas expedidas (caso de bicicletas - repuestos)

Adicionalmente se han realizado Mesas de trabajo con Fenalco con sectores como textiles (Alquería) habilitando la comercialización y capacitaran a estos comerciales para los canales virtuales y potenciar las actividades comerciales, el Dr. Márquez solicita apoyo de las entidades para fortalecer estas actividades y poder apoyar a los comerciantes para la reactivación económica de aquellos que no han podido realizar apertura y apoyar la aceleración de la economía dando cumplimiento a los protocolos establecidos. Debemos evitar que los comerciantes salgan a las calles y así poder reducir las aglomeraciones en el espacio público, ya que hay muchos sectores que se ven abocados a ir a las calles o abrir establecimientos de comercio que no deben realizar apertura.

Posterior a lo anterior se genera un minuto de preguntas referente a lo expuesto de normatividad, al respecto la **Dra. Peraza** menciona que en relación al cumplimiento de los protocolos, Fenalco realizo visita con comercializadores de repuestos automotriz, ellos manifestaron que estaban realizando ventas a puerta cerrada, la pregunta es ¿se ha generado alguna dinámica con Secretaria de Seguridad y Vigilancia para dar lineamientos frente al comercio electrónico?

El Dr. Márquez responde que se han adelantado estas reuniones en su momento no había tanta afluencia de sectores económicos habilitados, el **Dr. Márquez** menciona que se debe dar cumplimiento a los protocolos de seguridad y que los servicios de entrega se realicen con una empresa de despachos y entrega de mercancía ya que estas empresas si cumplen con estos requisitos y están avalados para este tipo de actividades. Se solicita que estas empresas que no han podido abrir al público utilicen empresas domiciliarias para la entrega de mercancía.

La **Dra. Peraza** menciona que los Decretos y Circulares que dan alcance a los protocolos son claros, pero es importante mencionar que el comerciante que vende a puerta cerrada y cumple con sus requerimientos ha presentado cierre de su establecimiento debido a visitas de policía donde encuentran al domiciliario dentro de estos establecimientos. Es importante decirle a la policía que si la mercancía está en algún punto puedo recogerla, se evidencian vacíos referente frente a este tema de control, vigilancia y control por parte de las autoridades de los establecimientos que están habilitados por comercio electrónico pero no por apertura física.

Se debe garantizar que la movilidad para poder sacar los elementos o productos debe ser organizada y evitar los traslados masivos (horarios establecidos) como los pilotos trabajados

- También se han realizado visitas de inspección de pesas y medidas de la mano de la Fiscalía General de la Nación ( por temas de especulación en tema de precios) y la Superintendencia de Industria y Comercio, se empezaron a presentar incremento de precios de los productos como en Corabastos, con estas visitas se evidencio que la presencia institucional ayudo a mitigar los efectos negativos de los comerciantes frente a los precios de los productos, se realizaron controles preventivos y no solo de pesas y medidas, de alguna manera mitigo el alza de precios, esto se realizó en varias plazas de mercado como Quirigua, 12 de Octubre, Ferias, Fontibón, Paloquemao.
- Visitas de Call Center
- Establecimientos de comercio para cumplimiento de requisitos legales
- Empresas de domiciliarios, cumplimiento de protocolos de bioseguridad
- Visitas de acopio

#### Soporte fotográfico de Operativos IVC realizados por la Dirección de Gestión Políciva



Fuente: Dirección de Gestión Políciva – Secretaria Distrital de Gobierno

## OPERATIVOS IVC REALIZADOS POR LA DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN POLICIVA.

Tema	No de Operativos
MANUFACTURA	159
Establecimientos de Comercio	111
Call Center	41
Mercado	37
Rappi - Domiciliarios	31
Grandes Superficies	22
Centro de Acopio	13
Control de Precios	9
Centros Comerciales	3



Fuente: Dirección de Gestión Policiva – Secretaria Distrital de Gobierno

## OPERATIVOS IVC REALIZADOS POR LA DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN POLICIVA.

Tema	No de Operativos
MANUFACTURA	159
Establecimientos de Comercio	111
Call Center	41
Mercado	37
Rappi - Domiciliarios	31
Grandes Superficies	22
Centro de Acopio	13
Control de Precios	9
Centros Comerciales	3



Fuente: Dirección de Gestión Policiva – Secretaria Distrital de Gobierno

#### 4. LIGAS DE CONSUMIDORES

Se realizó comunicación con 12 ligas las cuales se mencionan a continuación por parte de la Dirección de Gestión Policiva

##### **Ligas Activas en el Distrito Capital**

La Secretaría Distrital de Gobierno, verifico el estado de las ligas del consumidor inscritas en sus bases de datos de las cuales se pudo comunicar con 12 ligas:

- Confederación Colombiana de Consumidores
- Liga de consumidores de villa de granada (Engativá)
- Liga de consumidores UPZ 69 barrio sierra morena localidad de Ciudad Bolívar
- Liga de consumidores UPZ 34
- Liga de consumidores de Bogotá
- Liga de consumidores protección al consumidor Bogotá
- Liga de Consumidores de Alimentos Procesados de Bogotá
- Liga de Consumidores Universidad Republicana
- Liga de Consumidores Universidad Minuto de Dios
- Liga de consumidores Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
- Liga de Consumidores de Insumos Tecnológicos
- Liga de consumidores Barrio 20 de julio

Al respecto y posterior a la comunicación y dado que deben existir la participación de cuatro ligas de consumidores, se ha evidenciado solo participación de la Liga de Engativá, por lo anterior y dada la ausencia de las demás ligas, el **Dr. Márquez** menciona que se realizara una convocatoria de las ligas, se debe definir fecha del próximo consejo finalizando el mes de Julio de 2020.

##### **Compromiso 3 – Responsable Dirección de Gestión Policiva**

La **Dra. Mabel** menciona que se debe hacer la difusión de las normas vigentes frente a cada una de las entidades, se considera que se deben hacer capacitaciones por los mecanismos virtuales y verificar el cumplimiento de los no presenciales, se debe establecer dentro del Plan de Acción el tema de capacitaciones *ecommerce* y *protocolos de bioseguridad* para toda la población y comerciantes.

El **Dr. Castañeda** menciona que se deben garantizar las herramientas virtuales para este proceso de capacitaciones.

5. [PLAN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES EN EL PERIODO DE CUARENTENA Y MANEJO DEL COVID19](#)
6. [ACCIONES REALIZADAS POR LAS ENTIDADES PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES](#)

El Dr. Castañeda menciona que desde la Personería Distrital conscientes de la situación de confinamiento por la cual atraviesa la ciudad mencionar que se han aumentado las quejas de la ciudadanía basado en los hechos de las alzas injustificadas de los productos de la canasta familiar, la Sra. Personera solicito al Secretario de Gobierno dar cumplimiento en los contenido del Decreto 633 donde los alcaldes locales deben vigilar estos temas, debido a esto los alcaldes locales han adelantado operativos de visitas a los establecimientos de comercio con asistencia de los personeros locales y poder verificar el resultado de estos operativos y respeto a los ciudadano, se han encontrado alzas injustificadas lo que ha acarreado cierres de establecimientos y comparendos.

Se han realizado charlas virtuales con las alcaldías locales donde se explica el Decreto 633 y casas del consumidor.

La Personería ha continuado a través de los medios virtuales los servicios de la personería, entregando información de habeas data, garantías de productos y funciones administrativas de las alcaldías locales en materia de protección al consumidor.

Al respecto el **Dr. Márquez** apoya la tarea de articulación con las jornadas de las alcaldías locales en acompañamiento con la Personería Distrital **Compromiso 4 – Responsables Dirección de Gestión Políciva y Personería Distrital.**

El convenio marco de las casas del consumidor se encuentra vigente hasta el año 2022 se solicita reformular y darle más fuerza territorial a las casas del consumidor en articulación con la Red Nacional de Protección al consumidor (RNPC – SIC), con el objeto de concertar una mayor proyección de las casas del consumidor, dentro de los temas propios del convenio, se articulara reunión entre las entidades. **Compromiso 5 – Responsables Dirección de Gestión Políciva y Superintendencia de Industria y Comercio.**

Así mismo la Superintendencia de Industria y comercio a través de la Red Nacional de Protección al Consumidor ofrece el servicio de capacitaciones para las autoridades locales en temas propios de su competencia como entes de inspección y vigilancia en materia de consumo.

## 7. PLAN DE ACCIÓN

Se enviara por parte de la Secretaria Técnica Matriz para construcción del Plan de Acción 2020, como fue mencionada en el punto 4.

## 8. PREGUNTAS CHAT SESION

1. **Requerimiento de internet para los niños de bajos estratos.** Al respecto el Dr. Márquez menciona que se elevara solicitud a la UAESP y a la Red de Servicios Públicos (ETB, Claro, Movistar), sin embargo desde la Veeduría se están adelantando temas relacionados con este aspecto, se esperara información. **Compromiso 6 – Responsable Veeduría Distrital**
2. **Escuelas Deportivas no están funcionando y no se está generando actividad física para los niños:** Los nuevos decretos mencionan que por temas de aglomeración y contacto no se pueden activar, es importante mencionar que las entidades como IDR y Secretaria de Cultura están diseñando acciones y programas encaminados a los niños y jóvenes.

## 9. CIERRE DE SESIÓN

Siendo las 11:00 am se da por terminada la sesión.

## 10. COMPROMISOS

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Revisión del Decreto 2106/2019 Supresión de Tramites	Dra. Mabel Peraza	FENALCO	Presentación próxima sesión
2	Construcción Plan de Acción 2020	Miembros e invitados	Miembros e invitados	
3	Convocatoria para elección de ligas del consumidor y participación dentro del CDPC	Dr. Andrés Marques	Dirección de Gestión Policiva	
4	Capacitaciones Alcaldes Locales	Dr. Andrés Márquez y Dr. Nelson Castañeda	Dirección de Gestión Policiva y Personería Distrital.	

5	Revisión Convenio Marco y casas de Protección al Consumidor	Dr. Andrés Márquez y Dr. Jaime Moncaleano	Dirección de Gestión Políciva y Superintendencia de Industria y Comercio.	
6	Gestión en tema de internet para estudiantes de bajos recursos	Dr. Patrick Pardo	Veeduría Distrital	Presentación próxima sesión

En constancia firman,



**PRESIDENTE**

**Andrés Márquez Penagos**  
Secretaría Distrital de Gobierno



**SECRETARIA TÉCNICA**

**Angélica María Barón Fonseca**  
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Diana León Guerrero – Secretaria Distrital Desarrollo Económico - Apoyo Secretaria Técnica CDPC	DLG
Aprobó:	Miembros e invitados	Listado de asistencia