

**Consejo Distrital de Protección al Consumidor**

**ACTA No. 3 de 2024**

**TERCERA SESIÓN ORDINARIA**

**FECHA:** 09 de septiembre de 2024

**HORA:** 3:00 p.m.

**LUGAR:** Virtual meet.google.com/uhv-dsje-xqg

**INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:**

| Nombre                         | Cargo                                                                                       | Entidad                                                       | Asiste |    | Observaciones                        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------------|
|                                |                                                                                             |                                                               | Sí     | No |                                      |
| Camila Cortes Daza             | Directora para la Gestión Policiva (Presidente)                                             | Secretaría Distrital de Gobierno                              | X      |    |                                      |
| Carolina Chica Builes          | Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario (Secretaría Técnica)               | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico                  | X      |    |                                      |
| Adriana Herrera                | Veedor Distrital Delegado (Integrante)                                                      | Veeduría Distrital                                            | X      |    |                                      |
| Jaime Acevedo                  | Personero Delegado para la Defensa y Protección de los derechos del consumidor (Integrante) | Personería de Bogotá                                          | X      |    |                                      |
| Juan Camilo Medina Castellanos | Gerente de Instancias y Mecanismos de Participación (Integrante)                            | Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC | X      |    |                                      |
| Lino Murcia Pardo              | Representante legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores Republicana                              | X      |    |                                      |
| Gerardo Aguilera Gamba         | Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores Villa de Granada (Engativá)              | X      |    |                                      |
| Martha Blanco                  | Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores La Candelaria                            |        | X  |                                      |
| Lissy Cifuentes                | Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores de Alimentos Procesados de Bogotá        |        | X  | Manifestó no poder asistir por viaje |
| José Ricardo Vega              | Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de consumidores de suba calle 147                        |        | X  |                                      |

**SECRETARIA TÉCNICA:**

| Nombre                | Cargo                                                                         | Entidad                                      |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Carolina Chica Builes | Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario (Secretaría Técnica) | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico |

**INVITADOS PERMANENTES:**

| Nombre                   | Cargo                                                 | Entidad                                  | Asiste |    | Observaciones |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------|----|---------------|
|                          |                                                       |                                          | Sí     | No |               |
| Camilo Ayala             | Red de Protección al Consumidor (Invitado Permanente) | Superintendencia de Industria y Comercio | X      |    |               |
| Yesica Gutiérrez         | Delegada Director Ejecutivo (Invitado Permanente)     | Confederación Colombiana de Consumidores | X      |    |               |
| Diana Piedrahita         | Delegada Presidente (Invitado Permanente)             | Cámara de Comercio de Bogotá             | X      |    |               |
| Mabel Peraza Castiblanco | Dirección Ejecutiva (Invitado Permanente)             | Federación Nacional de Comerciantes      | X      |    |               |
| Francisco Hernández      | Representante Legal                                   | Liga de Consumidores Tal Cual            |        | X  |               |
| Andrés Ospina            | Abogado                                               | Liga de Consumidores Tal Cual            | X      |    |               |

**OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:**

| Nombre                         | Cargo                                                                | Entidad                                      | Asiste |    | Observaciones |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------|----|---------------|
|                                |                                                                      |                                              | Sí     | No |               |
| Laura Margarita Barreto Bernal | Contratista Dirección de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico | X      |    |               |

**CITACIÓN**

Al ser una sesión virtual, contando con los medios tecnológicos que garantizan la reunión, se convocó mediante comunicación oficial o electrónica enviada el día 2 de septiembre de 2024, con invitación para participar de la tercera sesión ordinaria de la vigencia 2024; la cual fue enviada a los integrantes y los invitados permanentes establecidos en los artículos 4 y 5 del Acuerdo 620 de 2015.

## **ORDEN DEL DÍA:**

1. Verificación del Quórum
2. Aprobación del Orden del día
3. Seguimiento a los compromisos del plan de acción
4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo
5. Propositiones y Varios

## **DESARROLLO:**

La Secretaría Técnica en cabeza de la Directora Carolina Chica Builes se permite comenzar la sesión dando lugar al inicio del desarrollo del orden del día:

### **1. Verificación del quórum.**

Se realiza verificación de quórum con asistencia de siete (7) entidades en calidad de integrantes, los cuales se relacionan a continuación: i) Secretaría Distrital de Gobierno; ii) Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, iii) Gerente de Instancias y Mecanismos de Participación del IDEPAC iv) Personería de Bogotá, v) Liga de Consumidores Republicana, vi) Liga de Consumidores de Villa de Granada (Engativá) y vii) Veeduría Distrital.

### **2. Aprobación del orden del día.**

Se pone a consideración a los presentes en la sesión el siguiente orden del día:

1. Verificación del Quórum
2. Aprobación del Orden del día
3. Seguimiento a los compromisos del plan de acción
4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo
5. Propositiones y Varios

Una vez socializado el orden del día se pregunta a los miembros con voz y voto presentes si tiene alguna objeción frente al orden del día presentado, no se realizaron intervenciones por lo tanto se aprobó por unanimidad el orden del día presentado sin propositiones o modificaciones adicionales.

### 3. Socialización Avances del Plan de Acción 2024 al mes de septiembre

En esta oportunidad se relacionan los avances de los meses de julio agosto y septiembre, recordando la importancia de este punto porque es el insumo para la consolidación del informe de gestión del tercer trimestre de la instancia.

#### Actividad 1.

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Capacitación a los Alcaldes Locales en la función de inspección y vigilancia que les asigna el artículo 62 de la ley 1480 de 2011 con invitación a las Ligas de Consumidores</p> | <p>Secretaría Distrital de Gobierno y Superintendencia de Industria y Comercio</p> | <p>Se realizaron 39 capacitaciones en alcaldías locales en el tema "Facultades administrativas de las Alcaldías en protección al consumidor"</p> <p>La Secretaría de Gobierno manifiesta en sesión que por el agravante de tener alcaldes locales solo hasta el mes de agosto y aún se encuentran pendientes cuatro localidades. En ese sentido, se tiene proyectado para el 30 de septiembre llevar a cabo la capacitación con todos los alcaldes nuevos y sus delegados.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Actividad 2

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Seguimiento a las inmobiliarias que comercializan vivienda VIS utilizando contratos de adhesión en los que se incluyen cláusulas abusivas, especialmente relacionadas con el precio ofrecido. (Se sugiere la vinculación de la Secretaría de Hábitat por su función de vigilancia objetiva y la SIC - También la Lonja Bogotá los datos los ofrece Fenalco)</p> | <p>Personería Delegada para asuntos del Consumidor</p> | <p>El 14 de agosto de 2024, se llevó a cabo encuentro sobre vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario contando con la participación de la Secretaría del Hábitat de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Auditorio Alfonso Reyes Echandía de la Personería de Bogotá, se suministró valiosa información en relación con la defensa de los derechos de los consumidores que se vinculan como compradores de proyectos de vivienda de interés social (VIS) o de interés Prioritario (VIP) y que se están viendo afectados por las prácticas de las constructoras que, de conformidad con el caudal de quejas recibidas en la entidad, se tornan lesivas de los derechos de los consumidores. A este evento asistieron 20 personas y se conectaron 44 personas a la transmisión en vivo a través de Youtube.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Frente a esta capacitación la Personería por medio del delegado Jaime Acevedo manifiesta que esperaba que por lo menos estuviera el 100% del Consejo Distrital de Protección al Consumidor, teniendo en cuenta que esto es una actividad que nos atañe a todos, era un compromiso del plan de acción. Nuevamente se repite que solamente estuvo Desarrollo Económico, el Dr. Linao Murcia de la Liga de Consumidores Republicana y la Personería. Por parte de la Alcaldía y los demás miembros del Consejo no se presentaron al evento. Recuerda que esto es una responsabilidad de todos, que esto es un Acuerdo Distrital y estamos involucrados todos para diseñar política pública y asesorar al Alcalde en este tema de Derechos del Consumidor. Le preocupa que a la par que se cumple con esta acción más adelante se va a reflejar que ya hicimos las visitas a las 20 Alcaldía Locales y ya salió el informe y deja evidente que en las Alcaldía Locales en Bogotá el tema del consumidor no es importante, no es importante para la ciudad, pero es importante cuando a cada individuo le sucede algo en el tema del consumo. El informe refleja una situación bastante preocupante porque si bien se dice que va a haber unas capacitaciones por parte de la Superintendencia, para el tema de las facultades que tienen ellos de acuerdo al Decreto que se tiene 633 de 2017. El informe refleja que la mayoría de las alcaldía no tiene conocimiento de este decreto, que la mayor parte de las alcaldía no tiene personal asignado para esta labor y lo confunden con las casas del Consumidor, lo cual en varias oportunidades se ha precisado no es lo mismo las casasdel consumidor que las facultades que le concede el decreto 633 a los Alcaldes, esta es una facultad plena para sancionar y cumplir las mismas facultades que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio para sancionar.

Informa a la Secretaría de Gobierno que en unas alcaldías no se recibió en debida forma a los funcionarios que se enviaron por la Personería, de lo cual se compulsó copias, en una no quisieron atender y en otras no se sabía de lo que les iba a hablar, profesionales 222 se negaron a atender la vista porque según ellos no tiene esa facultad de atender a la Personería. En otras visitas se hizo esperar a los funcionarios más de hora y media, todo esto preocupa porque se necesita que se capacite bien a los funcionarios e indicarles que asuman la función y que se quiere ver actuaciones administrativas.

Volviendo a la acción de socialización sobre el tema de vivienda, se solicita que haya ese acompañamiento del grupo. El llamado de atención de la Personería es que haya una unión del consejo y se presenten políticas públicas que protejan al consumidor.

Desde la Secretaría Técnica la Directora [Carolina Chica Builes](#), hace un llamado a la Secretaría de Gobierno para que se miren qué mecanismos se pueden adoptar con las Alcaldías Locales, para que se pueda realizar una conversación e identificar que se podría hacer para que se mantengan los cronogramas y se logre la sensibilización frente a estos temas en las Alcaldías Locales. Jennifer Vanegas de la Secretaría de Gobierno, manifiesta que estarán prestos para poder coordinar desde el nivel central cualquier actividad con las Alcaldías Locales, en este caso como presidentes de la instancia están prestos coordinar lo necesario para que se lleven a cabo los cronogramas sin ningún inconveniente. Se tiene programada esta actividad el 30 de septiembre para poder capacitar a los alcaldes locales y sus equipos de trabajo.

Se propone desde la Secretaría Técnica que se hablen con el Dr. Acevedo para coordinar los cronogramas y poder evitar fallas en la comunicación, que obstaculizan el desarrollo de la actividad programada, este es un espacio oportuno para aprender de las lecciones aprendidas, facilitar y dar un tratamiento de la manera más veloz y adecuada posible frente a los cronogramas de trabajo que se han

coordinado. Se proponen que al final puedan comunicarse y coordinar lo pertinente.

El Dr. Acevedo de la Personería reitera a la SIC y la Secretaría de Gobierno que en las capacitaciones el tema sea muy claro y que no se pase por alto el tema principal que es cómo se debe sancionar y cuáles son sus funciones 633 y que las asuman de una vez y que si tienen que tomarse medidas de reorganización las realicen y se adopten las oficinas de atención al consumidor, de defensa al derecho del consumidor en cada alcaldía, porque está la norma, están facultados y tendrán que disponer del personal para esta actividad.

Que esta actividad sea muy importante en la capacitación que viene en el sentido de decirles a los alcaldes que asuman esta responsabilidad y de evidencia están los informes de la Personería que no puede pasarse por algo, ya que la excusa que dan estos funcionarios en las visitas que están haciendo visitas de metrología, pero este tema desde el año 89 lo tienen en sus funciones los alcaldes locales, pero estamos hablando de una norma más avanzada que les da dientes a las alcaldías para que sancionen y asuman las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio. La capacitación tendrá que ser muy profunda para que los alcaldes salgan ya con la convicción de que deben actuar.

Jennifer Vanegas señala que ha tomado nota de las observaciones que se realizan desde la Personería, solicita tener el informe que mencionó la Personería para tenerlo en cuenta en la capacitación con las Alcaldías Locales y presentarles mostrando la gravedad de la información. El Dr. Acevedo señala que se presentará más adelante pero que adicionalmente este informe se transmitirá al Alcalde Mayor para que conozca la situación que tiene Bogotá frente al consumidor.

### Actividad 3

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Implementar procesos de capacitación y formación a Comerciantes, consumidores, emprendedores y ciudadanía en general con temas relacionados con protección al consumidor, derecho y deberes, ley 2300 de 2023, ley 2120</p> | <p>Superintendencia de Industria y Comercio - Fenalco - Cámara de Comercio - Miembros del Consejo de Consumidor</p> | <p>Se realizó el 25 de junio de 2024 capacitación virtual sobre etiquetado de alimentos con apoyo de la Dirección de Alimentos y Bebidas del INVIMA (ley 2120) a la cual asistieron 134 personas. En esa se trató del etiquetado nutricional y frontal de advertencia de los alimentos y bebidas envasadas o empacadas para consumo humano.</p> <p>De otro lado por parte de la Superintendencia se realizaron 94 jornadas de capacitaciones a Comerciantes, consumidores, emprendedores y ciudadanía en general en temas relacionados con protección al consumidor (Comercio Electrónico, Derecho de Retracto, Derechos y Deberes de la Ley 1480 de 2011, Información y publicidad)</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Frente a la Capacitación del Invima, se logró contar con la participación de las Subredes de Salud del Distrito y otras entidades, se identificó un gran interés en la materia, sobre todo en saber con que

herramientas se cuenta para poder hacer el seguimiento al cumplimiento de la ley, se realizaron varias preguntas y se logró establecer este contacto con el Invima.

En relación a la capacitación de la ley de protección del consumidor financiero 2300 de 2024, se realizó una gestión de envío de comunicado a la Superintendencia Financiera para que nos apoye con este espacio con una persona de la entidad que realice la capacitación y saber a qué público debemos convocar pero no hemos recibido respuesta por la Superfinanciera. En ese sentido, se extiende la solicitud a la Red Nacional de Protección al Consumidor que está a nivel nacional, para que nos ayude a gestionar este contacto que hasta el momento no ha sido posible. Si se logra concretar esto se cerraría esta acción quedando cumplida.

#### Actividad 4

|                                                                                                            |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar y Difundir piezas publicitarias que ayuden a dar a conocer la funciones realizadas por el Consejo | Integrantes del CDPC | Además de la pieza del Día del consumidor del 18 de marzo. Se contó con la pieza de la capacitación de etiquetado octagonal de advertencia realizada el 25 de junio.<br><br>Actualmente se está en difusión de la pieza de la jornada virtual informativa para las ligas y/o asociaciones que quieran conocer de la elección para participar de este consejo, jornada que se realizará el 11 de septiembre. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se añade que frente a la actividad de elección de ligas van a salir otras piezas para la difusión del tiempo de inscripción, postulación y jornada de elección, los momentos claves de la actividad van a tener ese acompañamiento. Si se logra la capacitación de temas de protección al consumidor financiero, vamos a lograr también otra pieza publicitaria. De esto no han reportado más de otras entidades.

#### Actividad 5.

|                                                                                           |                                                                                       |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conmemoración del día del Consumidor - Evento sobre los Derechos y deberes del Consumidor | Superintendencia de Industria y Comercio con apoyo de las demás entidades del Consejo | Un evento realizado | Se realizó en el mes de marzo en el Auditorio Reyes Echandía con la asistencia de 80 personas participantes, abordando temas como protección y derechos del consumidor de servicios turísticos, deberes de los consumidores frente al consumo de alimentos, estrategias para promover la protección de los consumidores, protección de datos personales. |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Este evento ya se realizó, se reportó en el informe de gestión del primer semestre y se socializan aquí los datos de los resultados del Evento.

#### Actividad 6.

|                                           |                                                 |                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Celebración del Día Nacional del Tendero. | Superintendencia de Industria y Comercio - RNPC | Feria Talante - Corferias Encuentro de Economía Popular 18, 19 y 20 de julio<br>25 y 26 de julio la Feria para tu negocio. Plaza de las Nieves calle 20 con CRA 7 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>Se acompañó actividad del tendero en el Parque Valvanera el 1 y 2 agosto</p> <p>Desde la Secretaría de Desarrollo Económico se participó con un stand el domingo 25 de agosto en la celebración del Día Nacional del Tendero organizado por FENALCO en Corferia; en el espacio se socializa lo oferta de fortalecimiento para estos actores de la cadena de abastecimiento en el Distrito.</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se hizo llegar al correo la invitación a todos los miembros para quienes querían conocer el encuentro saber de qué se trataba, sin embargo, no recibimos respuesta específica.

### Actividad 7

|                                                                                                                                            |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Requerimientos de seguimiento a la aplicación de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejercen los Alcaldes Locales</p> | <p>Personería Delegada para asuntos del Consumidor</p> | <p>Se realizaron 20 visitas administrativas para verificar la forma como en las Alcaldías Locales se está dando cumplimiento al contenido del decreto distrital 633 de 2017, por medio del cual el Alcalde Mayor delegó las funciones administrativas de vigilancia y control en defensa de los derechos de los consumidores, asignadas por la ley 1480 de 2011. Se anexa informe final de las visitas a las Alcaldías.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se anexa un informe final de esta actividad por parte de la Personería, el Dr. Acevedo señala que este es el informe a que hizo referencia en la intervención anterior, de las visitas a las Alcaldías Locales, donde se refleja las anomalías encontradas como que los funcionarios no conocen la normatividad. Desde la Personería se hicieron 6 preguntas y se plasmaron en el cuestionario para que fuera respondida por los Alcaldes, solicita se facilite a la Secretaría de Gobierno para que se ponga en conocimiento de los Alcaldes. El informe está basado en el descuido que tiene Bogotá en la atención a los consumidores.

La Secretaría Técnica señala que compartirá el informe con la Secretaría de Gobierno y con las demás entidades del Consejo. El documento tiene una descripción de las actividades que se realizaron, un cronograma de las visitas programadas en cada localidad y el cuestionario que debían resolver. Adicionalmente, presenta el análisis de cada respuesta y el informe de las situaciones de visitas no atendidas. Se señala que el informe puede ser un insumo que nos permita replantear las acciones que estamos haciendo que de pronto tiene más allá de la capacitación y que es importante que todos los analicen.

### Actividad 8

|                                                                                      |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Operativos de Inspección, Vigilancia y Control para protección del consumidor</p> | <p>Secretaría Distrital de Gobierno</p> | <p>En la sesión informa que se tuvo inconvenientes con el reporte por una dificultad de contratación con la persona que maneja el aplicativo. Sin embargo, con corte al 22 de agosto se llevaban realizados 591 operativos de metrología legal en 19 localidades.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



### Actividad 9

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Brigada jurídica en temas del Consumidor</p> | <p>Liga del Consumidor Republicana -<br/>Superintendencia de Industria y Comercio -<br/>Secretaría de Gobierno</p> <p>Cámara de Comercio y Ligas de Consumidores<br/>ayudan con la Difusión y convocatoria</p> | <p>La Liga de Consumidores Republicana informa que en coordinación con la Secretaría de Gobierno, para dar cumplimiento al plan de acción del CDPC tiene dispuesto realizar las dos jornadas jurídicas en las siguientes fechas.</p> <p>1. Jornada: última semana del mes de septiembre.</p> <p>2. Jornada: última semana del mes de octubre del presente año.</p> |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se recuerda que cuando se comparta toda la información del evento, puedan todas las entidades tanto las que tienen voz y voto como las que hacen parte como invitados permanentes, ayudar a hacer difusión por redes sociales, compartir con los beneficiarios de cada entidad de acuerdo a la misionalidad que se tiene, para efectos de lograr el éxito de la actividad.

### Actividad 10

|                           |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Presentar informes</p> | <p>Integrantes del CDPC</p> | <p>Se realizó la gestión de publicación del acta de la segunda sesión de 2024 realizada en junio y se publicó el segundo informe de gestión del año antes del 31 de julio de la vigencia dando cumplimiento al cronograma del Distrito. De igual forma fue el primer informe que salió con recomendaciones en materia del consumidor.</p> |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se espera que para el informe del cuarto trimestre se puedan generar nuevamente recomendaciones para socializar con la Alcaldía Mayor.

### Actividad 11

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Estructuración e implementación de convenios para el desarrollo de las estrategias de ciudadanía alimentaria y fortalecimiento de actores del SADA ( Conforme a la planeación aprobada para el 2024)</p> | <p>Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y aliados estratégicos (Ej. Cámara de Comercio, Fenalco)</p> | <p>Durante el primer semestre se completó el fortalecimiento de 500 actores minoristas en los temas de: Pérdidas y Desperdicio de Alimentos (PDA), Saneamiento básico, negocios y mercadeo</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

La Dra. Mabel Peraza de Fenalco manifiesta que desde su entidad en conversación con la secretaria de Desarrollo Económico le indicaron que no habían sido vueltos a invitar las reuniones frente a esta estrategia, teniendo en cuenta que Fenalco tiene desde grandes plazas como Corabastos, paloquemao, grandes superficies, tiendas, cadenas; por lo que quisieran estar más vinculados en esta mesa de abastecimiento. Así mismo, con el tema de seguimiento al Plan Maestro de Abastecimiento, por lo que es muy importante llegar a todos los actores vinculados que tenemos frente a esta meta de trabajo.

Desde la Secretaría Desarrollo Económico señalan que se transmitirán las inquietudes a los equipos encargados del seguimiento a estos temas de abastecimiento y las estrategias y políticas públicas como la Seguridad Alimentaria y Nutricional la cual lideramos.

### Actividad 12

|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Articulación de las Ligas y Asociaciones de Consumidores de Bogotá para convocar a la elección de delegados ante el Consejo del Consumidor para los próximos 4 años</p> | <p>Ligas de Consumidores que son miembros del Consejo con el apoyo de los demás miembros del Consejo (Apoyó Confederación Colombiana de Consumidores para temas de difusión)</p> | <p>El jueves 18 de julio se realizó una reunión por iniciativa de las ligas que participan desde diferentes roles en el Consejo del Consumidor, para proponer la manera como se realizará la convocatoria para la elección de ligas de consumidores en el Distrito.</p> <p>De la reunión participaron la Liga de Consumidores Republicana, la Liga de Engativá y la Liga de Consumidores Con Tal Cual.</p> <p>Se establecieron las actividades y cronograma de las mismas las cuales se socializaron en el punto 4 de la tercera sesión ordinaria.</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se socializa y amplía la información en el siguiente punto. Sin embargo, se informa que en este punto se han tenido problemas con la difusión por lo que se pide un gran apoyo de la Confederación Nacional de Consumidores y a la Red Nacional de Protección al Consumidor, porque necesitamos que sea un espacio de participación, transparencia y lograr motivar a las ligas para que apropien de este espacio.

Toma la palabra la Confederación de Consumidores que informa que, en cumplimiento de su compromiso, la pieza publicitaria ya fue publicada en la página web, en las redes sociales desde la semana pasada y esta se está volviendo a pasar. En la medida de lo posible se está mirando la posibilidad para poder compartirla en el Boletín del Consumidor

### Actividad 13

|                                                                                                                                        |              |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|
| <p>Identificar, contactar y brindar acompañamiento a las mesas locales de protección al Consumidor de Bogotá que así lo soliciten.</p> | <p>IDPAC</p> | <p>No ha sido posible acercamiento con instancias</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------|

El delegado del IDPAC Dr. Juan Camilo Castellanos reportó que si bien hubo requerimiento no se tuvo

continuidad en ellos, se presentaron desistimientos sobre todo por la época en que se empezaron a hacer esos contactos y acercamientos, lamentablemente no hubo requerimiento por lo que no se tiene nada nuevo que reportar. Sin embargo, pone en conocimiento que en el Concejo de Bogotá se está gestando una nueva instancia de participación que les preocupa porque también es una instancia que atenderá asuntos propios del consumidor, de defensa de iniciativas de economía naranja, Mipymes, lo que puede generar un poco más de dispersión al momento de poder tener para nosotros la integralidad de atención a instancias con un mismo objetivo. Estamos también con dificultad también porque el decreto 606 pide que se hagan unos procesos de depuración, por lo que más allá que dar un reporte de gestión pone sobre la mesa esta situación de la circunstancia que se avecina.

Desde la Secretaría Técnica, se pide que se pueda comunicar toda la normatividad y los datos de la problemática que se menciona para poderlo gestionar en el informe de gestión y en el acta de esta reunión dejando el registro.

#### 14. Actividad 14

|                                                                                                                                                   |                        |                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. Articulación entre Secretaría Distrital de Ambiente y Alcaldías Locales para la capacitación en temas consumo responsable y economía circular | Secretaría de Gobierno | A la fecha solo ha sido posible realizar la actividad con público objetivo en la Alcaldía de Barrios Unidos , la próxima capacitación es en el mes de octubre que involucre plazas de mercado, sin embargo aún no se tienen fechas. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Se informa por la Secretaría Técnica, que como resultado de esta socialización se consolidará el informe de gestión del tercer trimestre de 2024 para que se pueda aprobar por los miembros vía correo electrónico o se manifestará si se tiene alguna corrección del mismo. Lo anterior, previo envío del acta y su proceso de aprobación.

#### 4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo

El siguiente punto del orden del día es la socialización de la organización para la elección que se tiene prevista en el plan de acción de conformidad al reglamento interno de la instancia. Se informa que se realizó una reunión por iniciativa de las ligas que hoy hacen parte del Consejo el día 18 de julio, estableciendo el cronograma que se presenta, considerando que se debían surtir todas las etapas previstas para dar todas las garantías en el proceso.

### **CRONOGRAMA ELECCIÓN DE LIGAS Y/O ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PARA PARTICIPAR DEL CONSEJO DISTRICTAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2025-2028**

|                                                                                     |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Sesión de Socialización con la comunidad Interesada (Sesión Pública de Divulgación) | 11 de septiembre de 2024 - Virtual                       |
| Convocatoria para inscribir postulaciones                                           | 13 de septiembre al 15 de octubre de 2024 – Google Forms |
| Mesa técnica de Revisión de Documentos                                              | 17 de octubre de 2024 - Virtual                          |
| Comunicación de resultados de Revisión                                              | 18 de Octubre de 2024 – Por escrito correo electrónico   |
| Fecha para Subsanación de Documentos                                                | 23 de Octubre de 2024- Se recibe por correo electrónico  |
| Mesa técnica de Revisión de Subsanaciones                                           | 24 de Octubre de 2024- Virtual                           |
| Comunicación de resultados de Revisión de Subsanaciones                             | 28 de Octubre – Por escrito correo electrónico           |
| Sesión Ordinaria para Elecciones                                                    | 21 de Noviembre de 2024 - Virtual                        |

La primera socialización ya se compartió en el correo electrónico y de la cual también como lo mencionó la Confederación nos está ayudando con la difusión desde sus redes. En esta etapa se contará en qué consiste el consejo y se señalará también la dinámica, los requisitos y los puntos clave y fecha de es la elección. Frente a esto es muy importante que asistan las ligas que hoy ya hacen parte del consejo, ya sea como miembros con voz y voto así como invitados. la idea es que también nos pueda ayudar desde la Red Nacional de Protección al Consumidor y la Confederación para ayudarnos con la difusión. El hecho de que se vean allí a estas entidades les va a permitir tener más confianza en la información, así como entes de control.

El siguiente paso es la apertura de la convocatoria que estará abierta del 13 de septiembre al 15 de octubre para lo que se ha diseñado un google forms de inscripción que se va a difundir junto con la pieza publicitaria de la apertura para las postulaciones a esta instancia. Allí los interesados deberán registrar los datos de su liga y/o asociación de consumidores y los documentos que se necesitan para validar su postulación y los datos básicos del representante legal.

Posteriormente se va a hacer una mesa técnica de revisión de esa documentación para definir cuales cumplen los requisitos de estar legalmente constituidas y tengan asiento en la ciudad de Bogotá. El 18 de octubre se va a comunicar el resultado de la revisión que se comunicará por escrito a las ligas que se postulen, posteriormente habrá una fecha para subsanación de documentos por un término de tres días

hasta el 23 de octubre, el 24 de octubre se hace mesa técnica para revisar las subsanaciones. El 28 de octubre se hace ya una comunicación con la respuesta definitiva de los postulados cuales quedaron para ser elegible, para finalmente de conformidad al reglamento interno en la última sesión del año realizar la elección de los nuevos miembros del consejo desde las ligas y/o asociaciones del consumidor para que voten se abrirá el espacio del cual solo participaron las ligas y/o asociaciones que estén presentes porque según el Acuerdo 620 de 2015 se elegirán entre ellas mismas.

En este último se pone de presente un escenario que puede llegar a darse. El reglamento interno prevé que si no se postulan nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores, las que ya hacen parte serán reelegidas y serán las que continúen haciendo esa representación en el consejo por los siguientes 4 años. Sin embargo, no contempló situaciones como por ejemplo en las que no se postulen dos y no cuatro. Por lo que se considera se debe tomar una decisión en el consejo de cómo se procederá, como se manejara y quede por decisión tomada en acta. La propuesta es que las ligas que hoy hacen parte del consejo también se postulen y se inscriban para las elecciones para evitar situaciones en las que no se llenen las cuatro curules.

Se pregunta si hay una propuesta diferente o si están de acuerdo, por voto afirmativo de los miembros con voz y voto se decide que sea este el proceder y que las ligas que actualmente hacen parte también se inscriban a la elección. Desde la Personería y las Ligas Republicana y de Engativá manifiesta que están de acuerdo sin embargo pide que se hagan las invitaciones correspondientes para que lleguen más ligas y se realice toda la publicidad con apoyo de la Confederación.

En relación a la Gestión que se ha realizado desde la Secretaría Técnica para una mayor difusión, se informa que se solicitó a la Dirección Jurídica Distrital la información de las ligas inscritas en el Distrito, ya que esta es la dependencia que se encarga de su registro y el reconocimiento de la personería jurídica. En respuesta fue enviada una base de datos de 67 registros pero la base está desactualizada, solo tiene siete correos electrónicos, se llamó a todos los números telefónicos u de celular pero el 98% no están en funcionamiento, pasan a buzón de voz o pertenecen a otras personas diferentes a las registradas, por lo que solo se tienen siete registros.

Se manifiesta la preocupación de la Secretaría Técnica en que se le logre una buena participación, por lo que se reitera la importancia de que la Confederación Colombiana del Consumidor y la Red Nacional de Protección al Consumidor nos ayuden para que lleguen. Se pide a las entidades que también nos ayuden a difundir la información.

Solicitan la palabra desde la Veeduría Distrital, pide se envíe el link para la sesión informativa del miércoles 11 de septiembre y que se le compartan las actas anteriores para enterarse más sobre el consejo ya que es la primera vez que asiste. Se informa desde la Secretaría Técnica que se le enviará la información de la jornada vía correo electrónico, así como el link del repositorio de la información del consejo que está disponible en la página web de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico quien actúa como Secretaría Técnica y tiene la obligación de mantener el micrositio actualizado con los documentos del Consejo.

## 5. Propositiones y Varios

1. [Camila Cortes Daza](#) como presidente solicita en la plenaria se decida que el delegado al Consejo Distrital de Planeación Territorial no sea la Dirección para la Gestión Políciva, porque se encuentra delegada a cuarenta espacios comunitario y le está resultando complicado la asistencia este espacio. El CDPT es una instancia muy importante de interacción interinstitucional, por lo que presenta la solicitud al consejo.

Desde la Secretaría Técnica se consulta a los miembros si para esto se convoke a una sesión extraordinaria o si esperamos la próxima sesión ordinaria para hacer la votación para elegir un nuevo representante. Se solicita se manifieste por medio del chat en qué tipo de sesión. Por voto de seis miembros manifestados en el chat se votó afirmativamente que se realice sesión extraordinaria por lo que se procederá a coordinar las agendas para convocarlos en las próximas semanas.

2. [Camilo Enrique Ayala Ramírez](#) de la SIC, señala que desde el año pasado han solicitado que la Secretaría de Hábitat sea llamada como miembro permanente de la instancia en el entendido de que tiene entre sus funciones un tema importante de protección al consumidor frente a las constructoras e inmobiliarias, señala que la solicitud se hizo pero que no se avanzó y que entendía que hábitat estaba de acuerdo con eso.

La Secretaría Técnica en respuesta recuerda a la SIC que con base a la trazabilidad de las sesiones se preguntó porque no podrían ser miembros permanente, se explicó en su momento que esta es una instancia creada por Acuerdo del Concejo de Bogotá y que nosotros no podríamos cambiar la composición de este tipo de normas por iniciativa propia, el ingreso de nuevas entidades es una modificación al acuerdo que solo puede hacer el mismo Concejo de Bogotá.

Sin embargo, lo que en su momento solicitamos es que en las sesiones donde se trate el tema de hábitat se les convoke y que para el caso se pidiera su apoyo para la actividad del plan de acción que propuso sobre este tema la Personería de Bogotá. En cumplimiento de esto desde la Secretaría Técnica se hizo toda la Gestión para contactar a la Secretaría de Hábitat y a las subdirecciones de esta entidad involucradas con el tema y efectivamente se logró su participación de esa entidad y se respondieron todas las preguntas del auditorio las que se hicieron en redes, se hizo evidente la participación de la Secretaría del Hábitat.

Desde la Secretaría Técnica se sugiere que si se quiere su participación en sesiones específicas se proponga en los órdenes del día de las sesiones para que se les invite a participar con un objetivo específico teniendo en cuenta que manejan un tema puntual y no la transversalidad que se tienen por ejemplo otros miembros.

Camilo Ayala comenta que desde la SIC se tiene una vigilancia en materia de las normas de protección al consumidor a todos los mercados que no tienen una regulación especial, específicamente al tema de las consultoras, desde la SIC vigilan la compra y venta de viviendas desde los derechos de los consumidores. Las problemáticas más reiteradas en ese ámbito son compra de apartamentos que no se entregan en términos pactados, la calidad con la que entregan los bienes inmuebles, si presentan algún problema cuál es la garantía con respecto a la entrega, un tema locativo de un año, un tema de estructura de 10 años, son las preguntas más frecuentes en esa materia.

No es un tema menor, es un tema sumamente sensible en el entendido de que son muchas las reclamaciones, denuncias y demandas. En la SIC se atiende, sin embargo, hay temas que no son del orden o competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio que hacen parte del orden de la Secretaría del Hábitat que tiene una normativa específica frente a temas con inmobiliarias. De igual manera, esa Secretaría hace una vigilancia a las inmobiliarias y constructoras en temas de licenciamiento, para ver si está correcto, y los consumidores no saben a dónde deben recurrir. Se pide se realice una campaña para que se pueda aclarar qué pueden reclamar ante la SIC y que ante la Secretaría del Hábitat para ayudar al desconocimiento de los consumidores que son personas que no son inversionistas y que solo a partir de su ahorro desean

comprar vivienda y se vean afectados por las constructoras.

[Jaime Acevedo](#) de la Personería señala que el tema abordado en el seminario que se organizó el 14 de agosto y al que sólo tres entidades del Consejo al Consumidor asistieron. La Personería quedó sorprendida ya que se consideró que la Secretaría del Hábitat era la entidad idónea para manejar en el distrito el tema de vivienda de interés social y prioritario en la ciudad de Bogotá, sin embargo, frente a la investigación que presentaron los funcionarios de la Personería sobre el tema, por lo que se quería escuchar cuáles eran realmente las competencias de la Secretaría del Hábitat, en su presentación indicaron la no competencia en muchos de los temas. No en tanto en el escenario se realizaron varias preguntas del público y se convirtió casi en una rendición de cuentas de la Secretaría del Hábitat, que para el caso no la propició la Personería, sin embargo, en muchas cosas manifestaban no eran competente, cuando desde la personería se expuso el artículo 51 de la Constitución y la importancia de este derecho y que no se está cumpliendo.

Situaciones como que se estuviera promoviendo vivienda de 18 metros en Bogotá para familias de 7 integrantes, porque las constructoras están diseñando unos contratos de leasing en el que se ata a la exigencia del vendedor al que va a comprar y eso no es un negocio es una necesidad y el contrato lo hacen las constructoras y atan al comprador a su voluntad. Como en Colombia las viviendas de interés social y prioritario están clasificadas por salarios mínimos, lo que están haciendo las constructoras, a partir de la figura otrosí, es modificar los tiempos de entrega a la ciudadanía que lo necesita, ganando el interés y el capital en smmlv. Se llama la atención a la Veeduría porque esto sube el valor de la vivienda enormemente a la persona que compra con la ilusión de tener su casa y creen que lo que se plasmó en la promesa de compraventa es lo que se va a poner en la escritura pero en realidad no, le van a cambiar el valor, la entrega para que la persona desista y las constructoras ven es un comercio o negocio, se trata de necesidad de vivienda de interés social para lo que tienen unas prebendas y garantías por parte del gobierno para que construyan y vendan vivienda de interés social.

Informa que desde la Personería se está haciendo un estudio para revisar las funciones de la Secretaría del Hábitat señaló que ellos tienen es las facultades de revisar las escritura que van insertas con un contrato de leasing lo que significa que tiene toda la ventaja el vendedor y el comprador toda la desventaja, sin embargo, dan el visto bueno si ya viene revisado por la Superintendencia Financiera, realizando solo un checklist mirando unos requisitos que hayan sido aprobados por la Superfinanciera y no están haciendo su función de revisión. Olvidando que todo contrato que atente contra los derechos del consumidor se tiene que entender como no existente.

Esa fue la capacitación que se hizo para que la ciudadanía no se deje engañar por las constructoras y que la Secretaría del Hábitat intervenga y tome medidas para que no se violen del consumidor inmobiliario que son constitucionales y conectan con el derecho fundamental de vida digna. No están revisando conforme a la ley las escrituras para que desde ahí protejan al consumidor y toda cláusula que le sea lesiva se de por no escrita.

La Veedora Distrital señala que van a revisar el tema con la Secretaría de Hábitat, agradece que se le envíe copia del informe de la Personería para revisar el checklist que se menciona y se informará en el próximo comité.

Frente a este tema la Secretaría Técnica señala que son varios temas, en relación a la capacitación que manifestó la SIC se debe establecer si se hará una modificación al plan de acción porque no está una actividad contemplada inicialmente o si ya se está haciendo por parte



de la SIC se informe para gestionar la participación de Hábitat y los pueda acompañar en esta capacitación.

El segundo tema es el análisis del informe que está adelantando la Personería para que lo pueda conocer la Veeduría y requerir a Hábitat para ver acciones concretas se realizan para la protección de los consumidores.

3. La Secretaría de Desarrollo Económico como punto final de las proposiciones fue la socialización del tema de precios de los alimentos que se hizo evidente la semana del 2 al 5 de septiembre con el paro del sector transportador, lo que motivó para esta campaña que se les socializa para el apoyo de las entidades.

La Directora Carolina Chica de la SDDE señaló que entre los temas críticos que atendieron el que más preocupó fue el de la especulación de precios, que estuvo alimentada por la inmediatez de la noticia en la que los medios salieron rápidamente a hablar del desabastecimiento en la ciudad, de la estantería vacía, de la carencia de huevos, de carne. Desde la SDDE se hizo un monitoreo permanente al ingreso de camiones que llegaban a la central mayorista y que llegaban a los frigoríficos de la ciudad. Por supuesto hubo una reducción de camiones y volúmenes pero lo que se encontró del seguimiento es que lo más grave de la situación es que si bien había una disminución en los alimentos que ingresaban no se podría afirmar que en todos ellos hubo en estricto sentido un desabastecimiento, porque la ciudad tiene unas reservas, de hecho los principales productos que se afectaron fueron los que ingresan por la autopista sur vía al llano, por lo que la disminución se presentó en frutas de clima cálido como piña, mango, plátano por la disminución de camiones que entraban a la ciudad. Sin embargo, esto generó un comportamiento especulativo de precios en otro tipo de productos en los que no había reporte de desabastecimiento como arroz, lentejas, frijol rojo, arvejas secas que hacen parte de abarrotes. Lo que generó alarma fue la especulación, que se vio en aumentos de precios del 50 o 60% en algunos de estos alimentos, el promedio de aumento de precios rondó el 35% incluso en alimentos donde no se reportaron bajas.

En respuesta a lo anterior, se hizo una campaña de *Cómo ser Buena Papa* durante el paro, haciendo un llamado de atención para evitar especulación o agravar la situación crítica del paro con acciones que no son ciudadanas. Se quiere llamar la atención del ciudadano para que revise, analice y compare precios y a los actores del sistema de abastecimiento y distribución de alimentos para que no saquen provecho de situaciones críticas, como subir el precio de alimentos básicos como pastas o arroz, cuando desde el comercio minorista, las grandes superficies y bodegas de la ciudad se reporta no haber señales de alerta por cuando había un abastecimiento suficiente para un número mayor de días. Se socializa la campaña de para que la puedan difundir y se informa que una de las acciones que se está comenzando implementar es un monitoreo diario de precios para que la ciudadanía tenga claro cuál es el comportamiento de los precios CIPSA, se está haciendo el seguimiento a un listado de 12 productos que permita una entendimiento claro de los datos, lo cual se está publicando diariamente por redes sociales la actualización de cuál es la variación de los precios de estos productos en la ciudad. Además de CIPSA, se tiene también un equipo de monitoreo de precios y el reporte de precios de Corabastos y estamos haciendo capturas de información en distintos puntos de la ciudad para ver el comportamiento de precios en sectores que son sensibles como sectores populares, barrios del norte y occidente de la ciudad, priorizando unos puntos geográficos de la ciudad donde estamos haciendo tomas diarias para hacer monitoreo de precios.

Se quería compartir con el consejo esta iniciativa, para recibir sugerencias que se consideren e invitar para que se unan y ayuden a difundir y a mejorar el seguimiento de precios, como



acciones que desde el sector público podemos implementar para mejorar la información de los ciudadanos al momento de la compra de alimentos.

Toma la palabra Cristian Ocampo de la Liga de Consumidores Con Tal Cual, quien manifiesta que uno de los temas en los que vienen trabajando son políticas de alimentación saludable y han venido también haciendo monitoreo de precios en los últimos meses para contrastar alimentos reales versus ultraprocesados, notando una preocupación del aumento de tres veces del precios de los alimentos reales versus los ultraprocesados, pese que se han grabado las bebidas azucaradas y la comida chatarra la industria es poderosa que logra absorber los precios de impuestos y venderse más barata, que la comida saludable que deja de ser una opción a los consumidores precisamente por ese aumento de tres a uno frente a los ultraprocesados. Por eso una sugerencia desde la Liga es que puedan tener ese contraste en cuenta ya que está asociado a varias enfermedades.


Se propone a la Liga desde la SDDE que se pueda tener una reunión para intercambiar información y tener una actividad conjunta de difusión de datos, se responde que se encuentra a la disposición para coordinar el espacio.

Jaime Acevedo de la Personería consulta si hay algunos datos de comerciantes que hayan incurrido en esta práctica de aumento de precios en el marco del paro, teniendo en cuenta que aquí están las entidades que podrían actuar y la gente no solo necesita informes de que hubo especulación, sino que podría sancionar al que especuló. También solicita a Tal Cual, si a través de ellos se pueda hacer una intervención por parte de la Personería de Bogotá en el Boletín del Consumidor para poder difundir los derechos de la ciudadanía y que puede reclamar.


Frente a la primera pregunta la SDDE indica que lo que busca la campaña es la revelación de precios y entender cuál es la dinámica de fijación de los precios en distintos puntos de la ciudad y dar una noción de cuántas de cuántas cadenas de intermediación se requieren hasta al consumidor final en algunos puntos, es un ejercicio de caracterización del mercado de los alimentos y entender cómo funciona y cómo se definen los precios de la ciudad. Más allá del tema punitivo se quiere brindar información para que la ciudadanía tome decisiones de manera informada.


En relación a la pregunta sobre la participación en el Boletín del Consumidor, solicita la palabra la Confederación de Consumidores, pide al Personería que se puedan comunicar directamente para exactamente la información que se quiere compartir y la disponibilidad del espacio porque en esta época del año ya se tiene varios compromisos adquiridos, pero se podrían mirar en la disponibilidad que se tiene en el momento.

## 6. Toma de decisiones:

| Fecha de la sesión | Icono                                                                               | Decisión                                  | Seguimiento                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 de marzo de 2024 |  | <b>Aprobación del Plan de Acción 2024</b> | 1- En la presente sesión se hizo seguimiento al plan de acción aprobado con avances de julio, agosto y septiembre. |

|  |                                                                                                                                                                                               |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p><b>Síntesis:</b> Se socializa y somete a votación el plan de acción para la vigencia 2024 y su cronograma el cual es aprobado por unanimidad de los miembros con voz y voto presentes.</p> |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

| Fecha de la sesión      | Icono                                                                             | Decisión                                                                                                                                                                                                                                              | Seguimiento                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 9 de septiembre de 2024 |  | <p><b>Se decide que las ligas actuales también deben realizar inscripción para las nuevas elecciones.</b></p>                                                                                                                                         | 2- En esta sesión se votó la decisión siendo adoptada por unanimidad. |
|                         |                                                                                   | <p><b>Síntesis:</b> Por unanimidad de los miembros de con voz y voto se decide que si es procedente esta decisión a efectos de garantizar que no se presenten situaciones de deserción o que se presenten menos de cuatro ligas a la convocatoria</p> |                                                                       |

| Fecha de la sesión      | Icono                                                                               | Decisión                                                                                                                                                                                                                                                 | Seguimiento                                                        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 9 de septiembre de 2024 |  | <p><b>Se decide convocar una sesión extraordinaria para elegir un nuevo delegado al CTPD.</b></p>                                                                                                                                                        | 3- En esta sesión se votó la decisión siendo adoptada por mayoría. |
|                         |                                                                                     | <p><b>Síntesis:</b> Por mayoría de los miembros de con voz y voto se decide aceptar la propuesta de Secretaría de Gobierno de enviar un nuevo delegado al Consejo Territorial de Planeación Distrital, por lo que se convocará sesión extraordinaria</p> |                                                                    |

## 7. Compromisos

|    | Compromisos                                                                                                                    | Nombre responsable                                    | Entidad                          | Fecha límite para su cumplimiento |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Remitir información a la Veeduría sobre jornada del 11 de Septiembre y el enlace del repositorio de los documentos del Consejo | Laura Barreto                                         | SDDE                             | 13 de septiembre                  |
| 2. | Convocar sesión extraordinaria al Consejo en las próximas semanas                                                              | Camila Cortes y <a href="#">Carolina Chica Builes</a> | Presidencia y Secretaría Técnica | 30 de octubre                     |
| 3. | Remisión de Acta de esta sesión para observaciones o aprobación                                                                | Laura Barreto                                         | SDDE                             | 20 de septiembre                  |

En constancia se firma,



**CAMILA CORTÉS DAZA**

Dirección de Gestión Políciva  
PRESIDENTE  
Secretaría Distrital de Gobierno



**CAROLINA CHICA BUILES**

Dirección de Economía Rural y Abastecimiento  
Alimentario  
SECRETARÍA TÉCNICA

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Anexos:

1. Presentación
2. Anexo Informe de Personería

Proyectó: Laura Margarita Barreto Bernal  
Revisó: Miembros del Consejo CDPC



DERAA-60000  
Bogotá D. C.,

Señores

**CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**  
Ciudad

**Asunto:** Convocatoria Tercera Sesión Extraordinaria del Consejo Distrital de Protección al Consumidor del año 2024

Cordial saludo,

En atención al asunto de la referencia y considerando lo establecido en el Artículo 5 del Acuerdo Distrital No. 620 de 2015 *“Por el cual se crea el Consejo Distrital de Protección al Consumidor”* y el artículo 7 del Reglamento Interno del Consejo, en calidad de Secretaría Técnica de esta instancia, me permito convocar a la tercera sesión ordinaria, a realizarse el día 09 de septiembre de 2024 a las 3:00 p.m., en modalidad virtual mediante el siguiente enlace: [meet.google.com/uhv-dsje-xqg](https://meet.google.com/uhv-dsje-xqg)

La agenda a desarrollar es la siguiente:

1. Verificación del Quórum
2. Aprobación del Orden del día
3. Seguimiento a los compromisos del plan de acción.
4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo
5. Propositiones y Varios

En el evento de participar mediante delegados, favor remitir documento legal que así lo acredite, con dos (2) días de anterioridad. Así mismo, se solicita tener en cuenta lo dispuesto en el Artículo 2 del Acuerdo Distrital No. 620 de 2015, que establece que el delegado(a) debe ser del nivel directivo o asesor de dicha entidad.

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19

Agradecemos la confirmación, así como los correos electrónicos de los funcionarios que asistirán a la sesiónal correo enlace-deraa@desarrolloeconomico.gov.co.

Cordialmente,

**CHICA BUILES**  
**CAROLINA**

Firmado digitalmente por  
CHICA BUILES CAROLINA  
Fecha: 2024.09.02 15:20:20  
-05'00'

**CAROLINA CHICA BUILES**

Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario

[cchica@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:cchica@desarrolloeconomico.gov.co)

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

| NOMBRE, CARGO O CONTRATO |                                                                                  | FIRMA |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Revisó:                  | Carolina Chica Builes/ Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario  | CCB   |
| Aprobó:                  | Carolina Chica Builes / Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario | CCB   |

Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo:  
Carrera 13 No. 27-84 Bogotá, D.C.  
Oficinas Administrativas:  
Carrera 10 No. 28-49 Torre A. Bogotá, D.C.  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19

# CONSEJO DISTRICTAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

TERCERA SESIÓN ORDINARIA

09 de septiembre de 2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# 1. Verificación del Quórum

Se realiza de conformidad al llamado de asistencia – Miembros Permanentes con voz y voto

|                                                                                             |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Directora para la Gestión Políciva (Presidente)                                             | Secretaría Distrital de Gobierno                              |
| Directora de Economía Rural y Abastecimiento Alimentario (Secretaría Técnica)               | Secretaria Distrital de Desarrollo Económico                  |
| Veedor Distrital Delegado (Integrante)                                                      | Veeduría Distrital                                            |
| Personero Delegado para la Defensa y Protección de los derechos del consumidor (Integrante) | Personería de Bogotá                                          |
| Gerente de Instancias y Mecanismos de Participación (Integrante)                            | Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC |
| Representante legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores Republicana                              |
| Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores Villa de Granada (Engativá)              |
| Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores La Candelaria                            |
| Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de Consumidores de Alimentos Procesados de Bogotá        |
| Representante Legal (Integrante)                                                            | Liga de consumidores de suba calle 147                        |

# 1. Verificación del Quórum

Se realiza de conformidad al llamado de asistencia – Invitados Permanentes

|                                 |                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------|
| Red de Protección al Consumidor | Superintendencia de Industria y Comercio |
| Delegada Director Ejecutivo     | Confederación Colombiana de Consumidores |
| Delegada Presidente             | Cámara de Comercio de Bogotá             |
| Dirección Ejecutiva             | Federación Nacional de Comerciantes      |
| Representante                   | Liga de Consumidores Tal Cual            |



# 2. Aprobación del Orden del día

1. Verificación del Quórum
2. Aprobación del Orden del día
3. Seguimiento a los compromisos del plan de acción
4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo
5. Propositiones y Varios

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                                                            | ENTIDADES RESPONSABLES                                                      | PRODUCTO ESPERADO                                           | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Capacitación a los Alcaldes Locales en la función de inspección y vigilancia que les asigna el artículo 62 de la ley 1480 de 2011 con invitación a las Ligas de consumidores | Secretaría Distrital de Gobierno y Superintendencia de Industria y Comercio | 20 Alcaldes Locales Capacitados y las Ligas de Consumidores | Superintendencia de Industria y Comercio: Se realizaron 39 capacitaciones en alcaldías locales en el tema "Facultades administrativas de las Alcaldías en protección al consumidor"<br><br>Secretaría de Gobierno: <u>Pendiente</u> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ENTIDADES RESPONSABLES                                 | PRODUCTO ESPERADO                 | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2. Seguimiento a las inmobiliarias que comercializan vivienda VIS utilizando contratos de adhesión en los que se incluyen cláusulas abusivas, especialmente relacionadas con el precio ofrecido. (Se sugiere la vinculación de la Secretaría de Habitat por su función de vigilancia objetiva y la SIC - También la Lonja Bogotá los datos ofrece Fenalco)</p> | <p>Personería Delegada para asuntos del Consumidor</p> | <p>Una capacitación realizada</p> | <p>El 14 de agosto de 2024, se llevó a cabo encuentro sobre vivienda de interés social y vivienda de interés prioritario contando con la participación de la Secretaría del Hábitat de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Auditorio Alfonso Reyes Echandía de la Personería de Bogotá, se suministró valiosa información en relación con la defensa de los derechos de los consumidores que se vinculan como compradores de proyectos de vivienda de interés social (VIS) o de interés Prioritario (VIP) y que se están viendo afectados por las prácticas de las constructoras que, de conformidad con el caudal de quejas recibidas en la entidad, se tornan lesivas de los derechos de los consumidores. A este evento asistieron 20 personas y se conectaron 44 personas a la trasmisión en vivo a través de You Tube.</p> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                                                                                                              | ENTIDADES RESPONSABLES                                                                                                                                  | PRODUCTO ESPERADO                          | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3. Implementar procesos de capacitación y formación a Comerciantes, consumidores, emprendedores y ciudadanía en general con temas relacionados con protección al consumidor, derecho y deberes, ley 2300 de 2023, ley 2120</p> | <p>Superintendencia de Industria y Comercio - Fenalco - Cámara de Comercio - Liga de Consumidores con Tal Cual y Miembros del Consejo de Consumidor</p> | <p>Una capacitación por tema propuesto</p> | <p>Se realizó el 25 de junio de 2024 capacitación virtual sobre etiquetado de alimentos con apoyo de la Dirección de Alimentos y Bebidas del INVIMA a la cual asistieron 134 personas. En esa se trató del etiquetado nutricional y frontal de advertencia de los alimentos y bebidas envasadas o empacadas para consumo humano.</p> <p>De otro lado por parte de la Superintendencia se realizaron 94 jornadas de capacitaciones a Comerciantes, consumidores, emprendedores y ciudadanía en general en temas relacionados con protección al consumidor (Comercio Electrónico, Derecho de Retracto, Derechos y Deberes de la Ley 1480 de 2011, Información y publicidad)</p> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                          | ENTIDADES RESPONSABLES | PRODUCTO ESPERADO                                    | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Realizar y Difundir piezas publicitarias que ayuden a dar a conocer la funciones realizadas por el Consejo | Integrantes del CDPC   | Dos (2) piezas publicitarias elaboradas y difundidas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Además de la pieza del Día del consumidor del 18 de marzo.</li><li>2. Se contó con la pieza de la capacitación de etiquetado octagonal de advertencia realizada el 25 de junio.</li><li>3. Actualmente se está en difusión de la pieza de la jornada virtual informativa para las ligas y/o asociaciones que quieran conocer de la elección para participar de este consejo, jornada que se realizará el 11 de septiembre.</li></ol> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                         | ENTIDADES RESPONSABLES                                                                | PRODUCTO ESPERADO   | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Conmemoración del día del Consumidor - Evento sobre los Derechos y deberes del Consumidor | Superintendencia de Industria y Comercio con apoyo de las demás entidades del Consejo | Un evento realizado | Se realizó en el mes de marzo en el Auditorio Reyes Echandía con la asistencia de 80 personas participantes, abordando temas como protección y derechos del consumidor de servicios turísticos, deberes de los consumidores frente al consumo de alimentos, estrategias para promover la protección de los consumidores, protección de datos personales. |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                     | ENTIDADES RESPONSABLES                          | PRODUCTO ESPERADO           | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Celebración Día Nacional Del Tendero. | Superintendencia de Industria y Comercio - RNPC | Una participación realizada | <p>Feria Talante - Corferias Encuentro de Economía Popular 18, 19 y 20 de julio<br/>           25 y 26 de julio la Feria para tu negocio. Plaza de las Nieves calle 20 con CRA 7<br/>           Se acompañó actividad del tendero en el Parque Valvanera el 1 y 2 agosto</p> <p>Desde la Secretaría de Desarrollo Económico se participó con un stand el domingo 25 de agosto en la celebración del Día Nacional del Tendero organizado por FENALCO en Corferia; en el espacio se socializó lo oferta de fortalecimiento para estos actores de la cadena de abastecimiento.</p> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                   | ENTIDADES RESPONSABLES                          | PRODUCTO ESPERADO                                                                 | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Requerimientos de seguimiento a la aplicación de las funciones de inspección, vigilancia y control que ejercen los Alcaldes Locales | Personería Delegada para asuntos del Consumidor | Visitas a 20 localidades, 20 requerimientos enviados y recomendaciones generadas. | Se realizaron 20 visitas administrativas para verificar la forma como en las Alcaldías Locales se está dando cumplimiento al contenido del decreto distrital 633 de 2017, por medio del cual el Alcalde Mayor delegó las funciones administrativas de vigilancia y control en defensa de los derechos de los consumidores, asignadas por la ley 1480 de 2011. Se anexa informe final de las visitas a las Alcaldías. |



# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                             | ENTIDADES RESPONSABLES           | PRODUCTO ESPERADO                                                                                             | Avances julio, agosto y septiembre |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 8. Operativos de Inspección, Vigilancia y Control para protección del consumidor | Secretaría Distrital de Gobierno | Reportar operativos de IVC en Metrología legal, Control de precios, pesas - medidas y estaciones de servicio. |                                    |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                        | ENTIDADES RESPONSABLES                                                                                                                                                                            | PRODUCTO ESPERADO                 | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. Brigada jurídica en temas del Consumidor | Liga del Consumidor Republicana -<br>Superintendencia de Industria y Comercio -<br>Secretaría de Gobierno<br><br>Cámara de Comercio y Ligas de Consumidores ayudan con la Difusión y convocatoria | Dos brigadas Jurídicas Realizadas | La Liga de Consumidores Republicana informa que en coordinación con la Secretaría de Gobierno, para dar cumplimiento al plan de acción del CDPC tiene dispuesto realizar las dos jornadas jurídicas en las siguientes fechas.<br><br>1. Jornada: última semana del mes de septiembre.<br><br>2. Jornada: última semana del mes de octubre del presente año. |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR   | ENTIDADES RESPONSABLES | PRODUCTO ESPERADO                                                                                     | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. Presentar informes | Integrantes del CDPC   | 4 informes conjuntos de gestión, 2 de ellos con recomendaciones en materia de Derechos del Consumidor | Se realizó la gestión de publicación del acta de la segunda sesión de 2024 realizada en junio y se publicó el segundo informe de gestión del año antes del 31 de julio de la vigencia dando cumplimiento al cronograma del Distrito. De igual forma fue el primer informe que salió con recomendaciones en materia del consumidor. |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                                                                                     | ENTIDADES RESPONSABLES                                                                                | PRODUCTO ESPERADO                                                                                 | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11. Estructuración e implementación de convenios para el desarrollo de las estrategias de ciudadanía alimentaria y fortalecimiento de actores del SADA ( Conforme a la planeación aprobada para el 2024) | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y aliados estratégicos (Ej. Cámara de Comercio, Fenalco) | 300 actores sensibilizados en temas de calidad e inocuidad y pérdidas y desperdicios de Alimentos | Durante el primer semestre se completó el fortalecimiento de 500 actores minoristas de diferentes localidades de Distrito en los temas de: Pérdidas y Desperdicio de Alimentos (PDA), Saneamiento básico, negocios y mercadeo |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                                                           | ENTIDADES RESPONSABLES                                                                                                                                                           | PRODUCTO ESPERADO                                                                                           | Avances julio, agosto y septiembre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>12. Articulación de las Ligas y Asociaciones de Consumidores de Bogotá para convocar a la elección de delegados ante el Consejo del Consumidor para los próximos 4 años</p> | <p>Ligas de Consumidores que son miembros del Consejo con el apoyo de los demás miembros del Consejo (Apoyo Confederación Colombiana de Consumidores para temas de difusión)</p> | <p>Elección de 4 miembros del Consejo como representantes de las Ligas y/o Asociaciones de Consumidores</p> | <p>El jueves 18 de julio se realizó una reunión por iniciativa de las ligas que participan desde diferentes roles en el Consejo del Consumidor, para proponer la manera como se realizará la convocatoria para la elección de ligas de consumidores en el Distrito.</p> <p>De la reunión participaron la Liga de Consumidores Republicana, la Liga de Engativá y la Liga de Consumidores Con Tal Cual.</p> <p>Se establecieron las actividades y cronograma de las mismas las cuales se socializaron en el punto 4 de la tercera sesión ordinaria.</p> |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                | ENTIDADES RESPONSABLES | PRODUCTO ESPERADO                                                         | Avances julio, agosto y septiembre |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 13. Identificar, contactar y brindar acompañamiento a las mesas locales de protección al Consumidor de Bogotá que así lo soliciten. | IDPAC                  | Mesas locales identificadas, contactadas y acompañadas según su solicitud |                                    |

# 3. Socialización Avance Plan de Acción a septiembre de 2024

| ACCIÓN A DESARROLLAR                                                                                                                              | ENTIDADES RESPONSABLES | PRODUCTO ESPERADO          | Avances julio, agosto y septiembre |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------------------|
| 14. Articulación entre Secretaría Distrital de Ambiente y Alcaldías Locales para la capacitación en temas consumo responsable y economía circular | Secretaría de Gobierno | 20 localidades capacitadas |                                    |

# 4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo

| <b>CRONOGRAMA ELECCIÓN DE LIGAS Y/O ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES PARA PARTICIPAR DEL CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2025-2028</b> |                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Sesión de Socialización con la comunidad Interesada (Sesión Pública de Divulgación)                                                              | 11 de septiembre de 2024 - Virtual                       |
| Convocatoria para inscribir postulaciones                                                                                                        | 13 de septiembre al 15 de octubre de 2024 - Google Forms |
| Mesa técnica de Revisión de Documentos                                                                                                           | 17 de octubre de 2024 - Virtual                          |
| Comunicación de resultados de Revisión                                                                                                           | 18 de Octubre de 2024 - Por escrito correo electrónico   |
| Fecha para Subsanación de Documentos                                                                                                             | 23 de Octubre de 2024- Se recibe por correo electrónico  |
| Mesa técnica de Revisión de Subsanaciones                                                                                                        | 24 de Octubre de 2024- Virtual                           |
| Comunicación de resultados de Revisión de Subsanaciones                                                                                          | 28 de Octubre - Por escrito correo electrónico           |
| Sesión Ordinaria para Elecciones                                                                                                                 | 21 de Noviembre de 2024 - Virtual                        |



# 4. Organización para la elección de las nuevas ligas y/o asociaciones de consumidores como miembros del Consejo



**¡Atención  
Ligas y Asociaciones  
de Consumidores!**

¿Quieres saber cómo formar parte del Consejo Distrital de Protección al Consumidor?

Participa en nuestra jornada informativa virtual y descubre todos los detalles.

SEPTIEMBRE **11** 2024  
HORA: 9:00 A.M.

Google Meet

**¡No te pierdas esta oportunidad de fortalecer la voz del consumidor en Bogotá!**

Invita: Consejo Distrital de Protección al Consumidor

En mi casa encuentras productos frescos, procesados, agroecológicos y ancestrales

BOGOTÁ  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

BOGOTÁ

Se solicitó a la Dirección Jurídica Distrital los datos sobre las ligas y/o asociaciones inscritas y 67 registro solo logró el contacto de 7 ligas

# 5. Proposiciones y Varios

1. Socialización situación precios de alimentos durante jornada de paro de transportadores del 2 al 5 de septiembre



# 5. Proposiciones y Varios

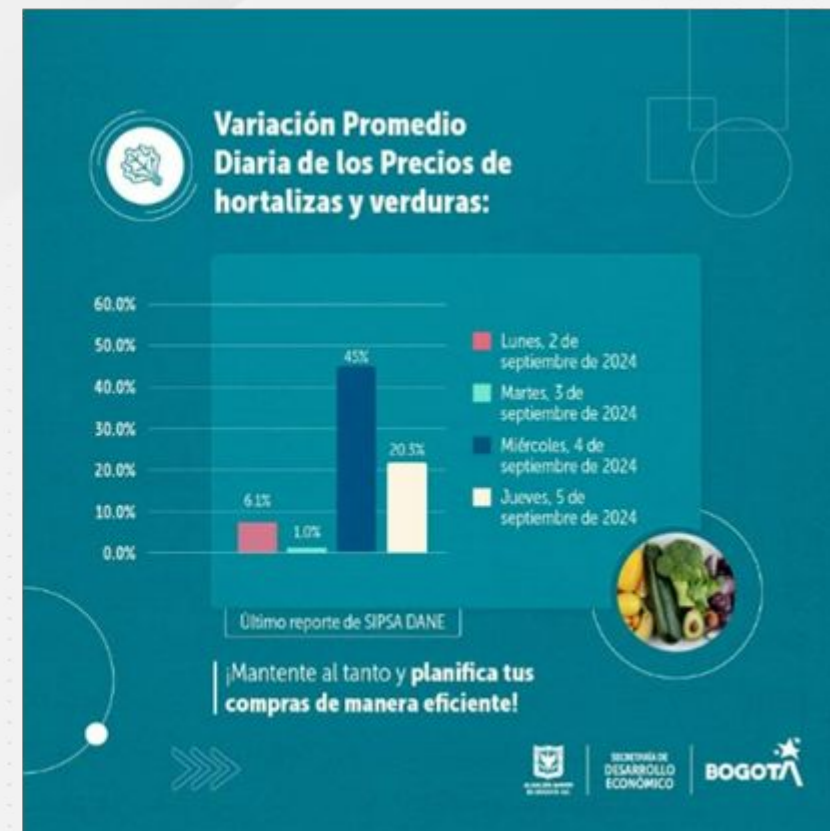


BOGOTÁ  
MI CLASE  
MI CASA

Te invitamos a conocer cómo han fluctuado **los precios de los diferentes grupos de alimentos en Bogotá** durante esta semana en Corabastos (SIPSA DANE).

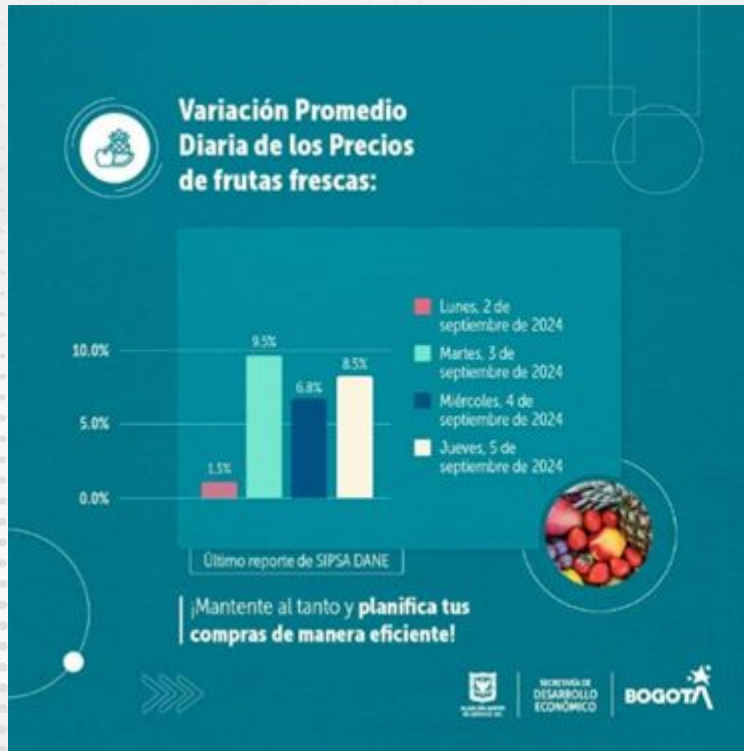
¡Desliza las imágenes!

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO | BOGOTÁ



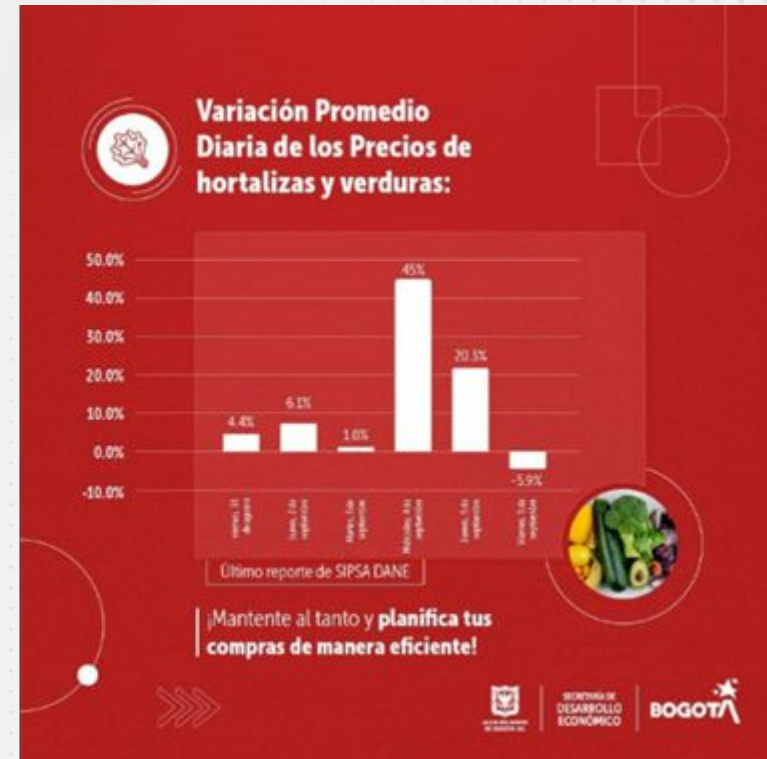


# 5. Proposiciones y Varios



# 5. Proposiciones y Varios

1. 6 de septiembre de 2024. Se asignaron 13 personas para recolección de información de precios.



# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# **INFORME EVALUATIVO Y CONSOLIDADO DE LAS VISITAS ADMINISTRATIVAS REALIZADAS A LAS ALCALDIAS LOCALES PARA VERIFICAR LA APLICACION DEL DECRETO 633 DE 2017**

## **INTRODUCCIÓN**

La Personería Delegada para a Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor, en ejercicio de las atribuciones que le fueron conferidas por los acuerdos del concejo distrital, 514 de 2012 y 755 de 2019, viene realizando un seguimiento a la aplicación de las normas expedidas en defensa y protección de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, especialmente de aquellas asociadas al estatuto contenido en la ley 1480 de 2011.

El Estatuto del Consumidor, como también se identifica a la referida ley, cuenta entre sus aspectos de mayor relieve, el haber consagrado mecanismos específicos para la defensa de los derechos de los consumidores, unos de carácter jurisdiccional (Acción de Protección al Consumidor) y otros de índole administrativa las cuales permiten que autoridades diferentes de los jueces de la república, puedan desplegar sus competencias con ese mismo propósito de concurrir a la defensa de las prerrogativas definidas a favor del extremo frágil de la relación de consumo.

Las FACULTADES ADMINISTRATIVAS así entendidas se concibieron en primer término, en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), con la finalidad de que, por la vía administrativa, dicha entidad, pueda desplegar las actuaciones que se hallan consagradas en el artículo 59 de la ley 1480 de 2011.

Es, por este sendero que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene las atribuciones de velar por la observancia de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor, dando trámite a las investigaciones por su incumplimiento resulten de su conocimiento, con la facultad de imponer las sanciones que resulten procedentes.

Así mismo, puede la SIC impartir instrucción a los destinatarios del aludido cuerpo normativo, respecto de la manera como deben cumplirse las disposiciones que protegen al consumidor, siendo de su competencia, también, la posibilidad de fijar los criterios que faciliten el cumplimiento del estatuto, señalando los procedimientos necesarios para para su adecuada aplicación;

Estas actuaciones de carácter administrativo tienen señalado el procedimiento al que debe acudir para su trámite, en la propia ley de protección al consumidor, cuyo artículo 60, de manera expresa, remite al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El estatuto del consumidor, además, dejó dicho que las mismas atribuciones de vigilancia y control que se hallan en cabeza de la SIC, serán ejercidas por los alcaldes municipales, tal como de manera inequívoca los expresa el artículo 62 de la ley 1480 de 2011.

En informes precedentes sobre este mismo tema, se ha dejado suficientemente acreditado que, en el caso específico de Bogotá, D. C., el ejercicio de las atribuciones mencionadas en los párrafos anteriores, se encuentran en cabeza de los alcaldes locales, por virtud de la delegación que de ellas les fue asignada, con fundamento en el decreto 633 de 2017, emitido por el despacho del alcalde mayor.

Es, por este camino que es posible afirmar que los alcaldes locales en el Distrito Capital pueden ejercer las mismas funciones administrativas de vigilancia y control que, en materia de protección a los derechos de los consumidores, la ley 1480 de 2011 le asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **OBJETO DEL PRESENTE INFORME**

La Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor, con el presente informe, da a conocer los resultados de la VISITA ADMINISTRATIVA que realizó a cada una de las localidades del Distrito Capital, para establecer cómo los mandatarios seccionales han aplicado el contenido del Decreto 633 de 2017 que varias veces ya hemos citado.

## **DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA**

Para llevar a cabo la tarea anunciada se dispuso por parte de la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor la práctica de una VISITA ADMINISTRATIVA a cada una de las Alcaldías Locales, con el ánimo de formular un cuestionario homogéneo que pudiera luego compararse en las respuestas para, de ellas, extraer las conclusiones de las que más adelante daremos buena cuenta.

## **CRONOGRAMA DE LAS VISITAS ADMINISTRATIVAS**

A continuación, relacionamos el cronograma de las visitas administrativas llevadas a cabo por la Personería de Bogotá, D. C., con los anunciados propósitos.

| <b>No.</b> | <b>Localidad</b> | <b>Fecha</b>     | <b>Hora</b> |
|------------|------------------|------------------|-------------|
| 1          | Usaquén          | 6 de marzo 2024  | 9:00 a.m.   |
| 2          | Chapinero        | 13 de marzo 2024 | 9:00 a.m.   |
| 3          | Santa Fe         | 19 de marzo 2024 | 9:00 a.m.   |
| 4          | San Cristóbal    | 21 de marzo 2024 | 9:00 a.m.   |



|    |                    |                  |           |
|----|--------------------|------------------|-----------|
| 5  | Usme               | 3 de abril 2024  | 9:00 a.m. |
| 6  | Tunjuelito         | 10 de abril 2024 | 9:00 a.m. |
| 7  | Bosa               | 17 de abril 2024 | 9:00 a.m. |
| 8  | Kennedy            | 24 de abril 2024 | 9:00 a.m. |
| 9  | Fontibón           | 8 de mayo 2024   | 9:00 a.m. |
| 10 | Engativá           | 15 de mayo 2024  | 9:00 a.m. |
| 11 | Suba               | 22 de mayo 2024  | 9:00 a.m. |
| 12 | Barrios Unidos     | 29 de mayo 2024  | 9:00 a.m. |
| 13 | Teusaquillo        | 5 de junio 2024  | 9:00 a.m. |
| 14 | Mártires           | 12 de junio 2024 | 9:00 a.m. |
| 15 | Antonio Nariño     | 19 de junio 2024 | 9:00 a.m. |
| 16 | Puente Aranda      | 26 de junio 2024 | 9:00 a.m. |
| 17 | Candelaria         | 3 de julio 2024  | 9:00 a.m. |
| 18 | Rafael Uribe Uribe | 10 de julio 2024 | 9:00 a.m. |
| 19 | Ciudad Bolívar     | 17 de julio 2024 | 9:00 a.m. |
| 20 | Sumapaz            | 24 de julio 2024 | 9:00 a.m. |

En la fecha y hora señalada en este cronograma, se desplazaron a cada una de las alcaldías locales los funcionarios que se menciona en cada una de las actas que en constancia de haber realizado la correspondiente VISITA ADMINISTRATIVA se levantó en cada una de las diligencias.

## **EL CUESTIONARIO PARA ABSOLVER**

Para que la evaluación de las respuestas pudiera tener elementos que permitieran la comparación de los datos obtenidos se dispuso que el mismo cuestionario fuera planteado a todas las alcaldías locales.

Seis preguntas fueron formuladas como a continuación se registran, de las cuales, cinco, describen el contenido de la visita y la última que cumple el protocolo de indagar acerca de si quedó consignada alguna información que deba corregirse, agregarse, enmendarse o complementarse, en respeto de la autonomía propia de las autoridades visitadas.

El cuestionario formulado fue el siguiente:

1- ¿Qué avances se han registrado en relación con la difusión de los Derechos del Consumidor y la aplicación de las facultades contenidas en el Decreto 633 de 2017, desde cuando se realizó la anterior Visita Administrativa por parte de la Personería de Bogotá?

2- ¿De qué manera se han hecho conocer de la comunidad los derechos de los Consumidores y especialmente las facultades delegadas en los alcaldes locales, por medio del Decreto 633 de 2017?

3- Desde la visita anterior, hasta la fecha presente, ¿cuántas actuaciones administrativas en aplicación del Decreto 633 de 2017 y la ley 1480 de 2011 se han iniciado en esta Localidad?

4- ¿Tiene la Alcaldía Local un cronograma de actividades de divulgación a la comunidad, respecto a los Derechos del Consumidor Ley 1480 de 2011 y las funciones administrativas delegadas por el Decreto 633 de 2017?

5- ¿Cuáles han sido las directrices, instrucciones, órdenes y determinaciones adoptadas por la alcaldía local, para capacitar a los funcionarios y para atender los requerimientos ciudadanos relacionados con los derechos de los consumidores de bienes y servicios?

6- ¿Una vez finalizado el objeto de esta visita administrativa, desean corregir, enmendar o adicionar algo a la presente diligencia?

### **LAS RESPUESTAS OBTENIDAS**

Con el fin de consolidar las respuestas ofrecidas por los funcionarios que atendieron las VISITAS ADMINISTRATIVAS realizadas por la Personería de Bogotá, ha sido diligenciado el archivo en formato Excel que se anexa a este informe y que forma parte integral del mismo, cuyo contenido permite identificar cuál fue la contestación que en cada localidad se dio a las preguntas planteadas por el órgano de control.

Se incluyó en el documento Excel el nombre de la Localidad visitada, el número del acta levantada, la fecha en que se realizó la visita, el nombre del funcionario que atendió la diligencia y el cargo que desempeña.

### **DILIGENCIAS NO ATENDIDAS**

En el ejercicio realizado en esta ocasión, es necesario poner de presente los casos en los que NO FUE POSIBLE REALIZAR LA DILIGENCIA porque NO HUBO UN FUNCIONARIO QUE PUDIERA ATENDERLA.

El hecho se revela de importancia porque pondría de presente el incumplimiento de las funciones por parte de los servidores que entre sus atribuciones tienen el deber de dar respuesta a los requerimientos de los órganos de control del Distrito Capital.

### **ALCALDIAS LOCALES QUE NO ATENDIERON LA VISITA DE LA PERSONERIA DE BOGOTA.**

- 1- ALCALDIA LOCAL DE BOSA. El día 17 de abril de 2024, atendiendo el cronograma de vistas proyectado para verificar el cumplimiento del

contenido del decreto 633 de 2017, el funcionario encargado de realizar la diligencia llegó a la hora programada a la Alcaldía Local de Bosa, anunciándose ante el Despacho de la alcaldía. Tras larga espera y ante la ausencia de funcionarios que pudieran atender la visita, la contratista abogada LAURA VIGOYA, dejó la siguiente constancia:

***"que no es posible llevar a cabo la diligencia porque el profesional 222-24 que es quien debe atender la visita, se encuentra en una reunión y no hay nadie más que pueda atenderla"***

De esta manera, la visita a la localidad de Bosa quedó frustrada, de manera que no hay respuestas que en el presente informe puedan ser evaluadas.

- 2- ALCALDÍA LOCAL DE FONTIBON. El día 8 de mayo de 2024, el funcionario encargado de realizar la visita administrativa a la localidad de Fontibón se hizo presente en el Despacho del Alcalde, sin ser atendido. Finalmente se dejó la siguiente constancia

***"Manifiesta el doctor CÉSAR AUGUSTO BUITRAGO AMORTEGUI, informando la inconformidad por no haber sido notificados previamente de la diligencia. De igual manera, las personas que atienden la Casa del Consumidor se encuentran en operativos de metrología y no pueden atender la visita. Por los motivos mencionados, requieren que se re programe la visita administrativa, para poder cumplir con sus objetivos."***

Es preciso señalar en este caso, que la visita no se proyectó para ser realizada a la CASA DEL CONSUMIDOR, sino a la Alcaldía Local y que, por lo tanto, la ausencia de los funcionarios de la casa del consumidor no era razón suficiente para dejar de atender la diligencia del órgano de control.

En el caso de esta localidad, tampoco hay respuestas que deban ser analizadas en el presente informe.

## **FUNCIONARIOS QUE SE NEGARON A ATENDER LA VISITA.**

Otra situación que merece especial mención por lo inusual de su ocurrencia, se verificó en la visita administrativa realizada en la localidad de Barrio Unidos, el día 29 de mayo de 2024, cuando la funcionaria ADRIANA DEL PILAR MARQUEZ, profesional especializada 222-24 se negó a atender la diligencia, aduciendo falta de competencia para hacerlo, lo cual obligó a dejar en el acta, la siguiente constancia:

***"Finalizada la diligencia, la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos de los Consumidores quiere dejar constancia de la actitud desobligante de la Dra. Adriana del Pilar Márquez, profesional especializada 222-24 y coordinadora"***

*del área de Gestión Policiva, quien se negó a atender la diligencia aduciendo no tener competencia, pues según su entender el manual de funciones no incluía esta labor. Para constatar estas afirmaciones, hemos revisado el procedimiento GET-IBC- P053 en la versión 02 del 27 de noviembre de 2023, en el cual puede leerse que el procedimiento de inspección, vigilancia y control específicamente en lo relacionado a la promoción y garantía de los derechos de los consumidores es el Profesional especializado 222-24 del área de Gestión Policiva, en virtud de lo cual, es este funcionario, el responsable de recibir la queja, asignar su conocimiento por reparto, iniciar a averiguación preliminar e incluso realizar la visita técnica de verificación. Por tal razón, consideramos que la actitud displicente de la funcionaria antes mencionada, podría representar un incumplimiento de sus funciones Alcaldía Local y el desconocimiento de sus deberes funcionales y profesionales, lo cual eventualmente podría constituir una falta disciplinaria que por haber tenido ocurrencia dentro de la diligencia oficial de la Personería de Bogotá, consideramos nuestra obligación poner en conocimiento de las instancias pertinentes para que se adelante las actuaciones que haya a lugar.”*

## **ANALISIS DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS**

En el contexto descrito, analizaremos las respuestas emitidas por 18 localidades, puntualizando que las dos restantes no pueden ser incluidas por cuanto no fue posible realizar la diligencia. La metodología a la que acudiremos partirá de encontrar puntos comunes que permitan tabular las respuestas con el fin de sustentar las afirmaciones que a manera de conclusiones se extraerán en el apartado final de este informe.

Para este efecto, asociaremos las respuestas a cada pregunta, identificaremos los elementos coincidentes y estableceremos porcentualmente su incidencia en el conjunto analizado.

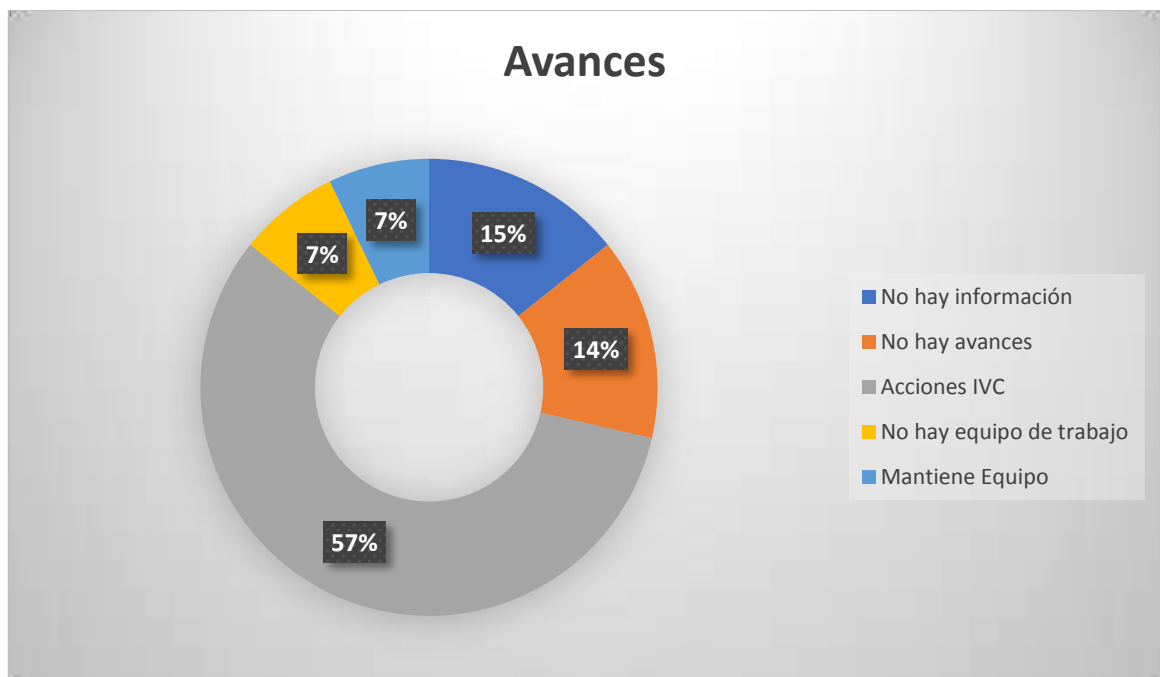
## **AVANCES EN LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

Para evaluar esta inquietud se formuló la siguiente pregunta: ¿Qué avances se han registrado en relación con la difusión de los Derechos del Consumidor y la aplicación de las facultades contenidas en el Decreto 633 de 2017, desde cuando se realizó la anterior Visita Administrativa por parte de la Personería de Bogotá? los funcionarios respondieron aludiendo a cuatro aspectos que podemos identificar así:

- A) No hay información: dos de las localidades visitadas manifestaron no tener información relativa al interrogante planteado.
- B) No se han registrado avances: tres localidades dijeron que no se han registrado avances en relación con la difusión de los derechos del consumidor y la aplicación del decreto 633 de 2017.
- C) Realización de operativos de Inspección Vigilancia y Control junto al ejercicio de las atribuciones asociadas a la Metrología Legal: ocho de las

localidades visitadas encaminaron sus respuestas al ejercicio de las tareas de IVC y metrología legal para responder el interrogante de la personería.

- D) No hay equipo de trabajo: Una localidad argumento su respuesta indicando que no hay un equipo de trabajo que se ocupe de los teas asociados a la pregunta
- E) Mantiene el equipo de trabajo: Una localidad respondió que se mantiene el equipo de trabajo.



Tal como resulta, evidente en la gráfica, la mayoría de las alcaldías locales justifican su respuesta invocando las actividades de metrología legal, que son funciones que no tienen directa relación con la aplicación del decreto 633 de 2017. Ese grupo representa el 57% de las respuestas, cifra a la cual ha de agregarse el 14% de los casos en que se dijo expresamente que no se ha registrado ningún avance en la protección de los derechos de los consumidores, ubicándonos así en el 71% de la muestra, que indica cómo reina el descuido de los derechos del consumidor en el Distrito Capital.

La distribución porcentual de las respuestas, muestran adicionalmente que no contamos con información del 15% de las localidades y que en el 7% de las localidades se excusó la inactividad en relación con la protección de los derechos del consumidor en el hecho de no contar con un equipo de trabajo destinado al

cumplimiento de esa tarea, al paso que otro porcentaje similar adujo mantener el equipo de trabajo, pero no reportó avance alguno en la materia por la que se interrogó.

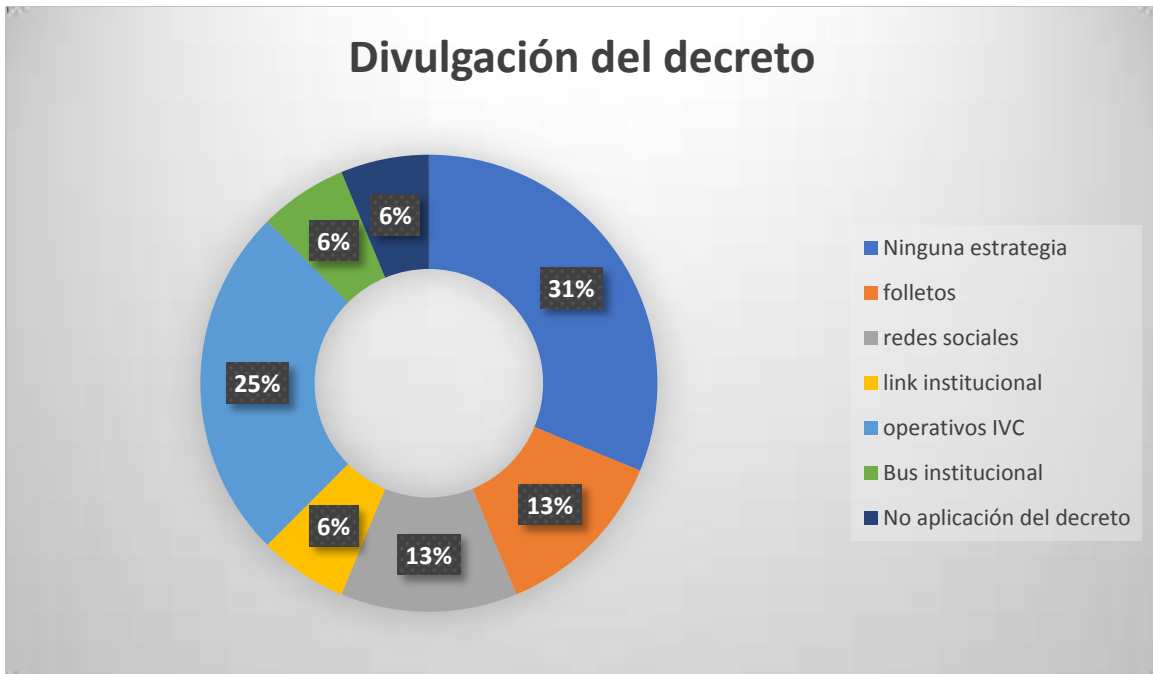
En conclusión, a la pregunta: ¿Qué avances se han registrado en relación con la difusión de los Derechos del Consumidor y la aplicación de las facultades contenidas en el Decreto 633 de 2017, desde cuando se realizó la anterior Visita Administrativa por parte de la Personería de Bogotá?, la respuesta es NINGUN AVANCE SE HA PRESENTADO.

### **DIVULGACION DEL DECRETO 633 DE 2017**

Queriendo conocer si en las alcaldías locales se ha dado a conocer entre la comunidad el decreto 633 de 2017, lo cual es indispensable para que los ciudadanos puedan poner en marcha el aparato administrativo de las localidades, se interrogó sobre ¿De qué manera se han hecho conocer de la comunidad los derechos de los Consumidores y especialmente las facultades delegadas en los alcaldes locales, por medio del Decreto 633 de 2017?

Las respuestas ofrecidas señalaron que:

- A) En 5 casos se dijo que no se ha utilizado ninguna estrategia de divulgación relacionada con el Decreto 633 de 2017.
- B) En 2 casos se adujo la elaboración de folletos y piezas publicitarias
- C) Dos localidades dijeron utilizar las redes sociales
- D) Una localidad indicó que utiliza el link específico creado en la página web institucional, para divulgar la información
- E) Una Alcaldía local señaló que no ha tenido necesidad de aplicar el decreto.
- F) Cuatro localidades indicaron que la divulgación de las normas de protección al consumidor se hace en los operativos de IVC
- G) Una localidad respondió que hace la divulgación de la normatividad sobre protección al consumidor, a través de la utilización de un bus institucional



En esta oportunidad se averiguó en las alcaldías locales por las estrategias y mecanismos que se han utilizado para dar a conocer a la comunidad los derechos de los consumidores y en particular el decreto 633 de 2017. Como se ve en la gráfica, el 31% de las localidades, admitieron no haber utilizado ninguna estrategia con fin de hacer conocer el objetivo mientras que el 25% señaló que el mecanismo utilizado para cumplir la actividad es el incluir el tema en los operativos de Inspección, Vigilancia y Control. El 13% indicó la utilización de folletos, al paso que similar porcentaje, adujo que la divulgación se hace a través de las redes sociales.

En conclusión, la pregunta obtuvo respuestas que muestran diferentes formas de dar a conocer las normas de protección al consumidor; sin embargo el desconocimiento de las indicadas normas por parte de los propios funcionarios de las alcaldías locales, cuando menos, revela la ineficacia de los medios utilizados.

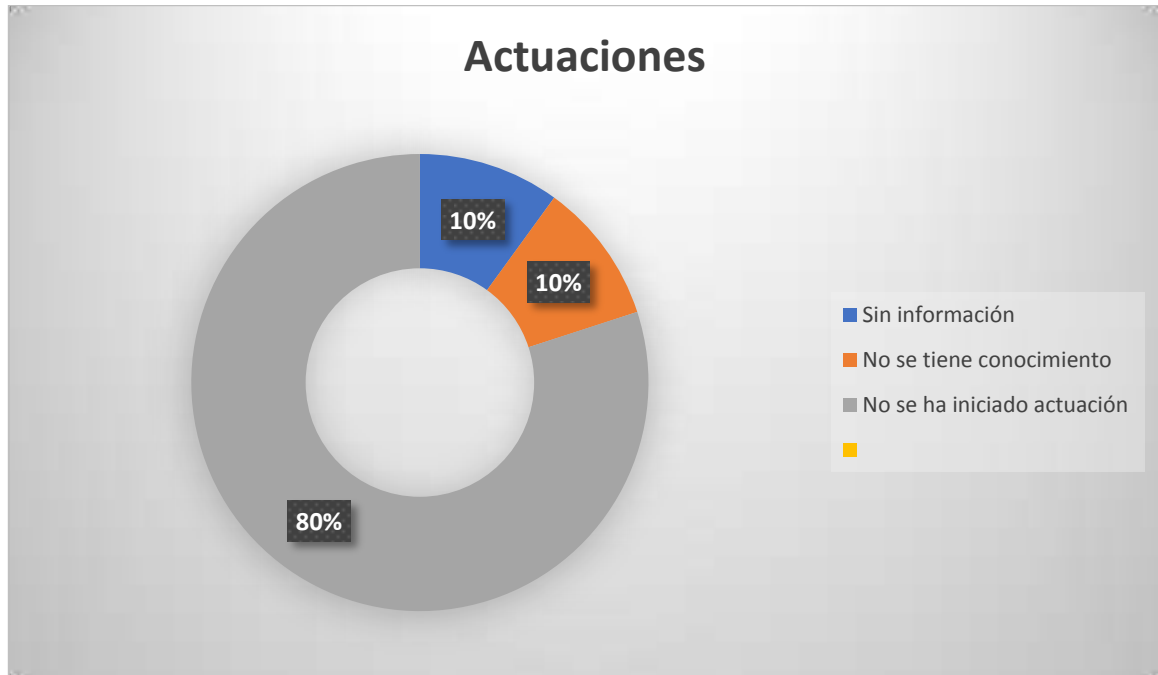
### **ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS**

La tercera pregunta, indagó por el número de actuaciones administrativas que se iniciaron en cada localidad en un periodo determinado: ¿cuántas actuaciones administrativas en aplicación del Decreto 633 de 2017 y la ley 1480 de 2011, se han iniciado en esta Localidad?

Las respuestas obtenidas pueden agruparse en tres variables así:

- A) Sin conocimiento del funcionario que atendió la visita. Esta fue la respuesta ofrecida por 2 de las alcaldías locales visitadas
- B) No hay información: en 2 localidades

C) NO se ha iniciado ninguna actuación 16 localidades



En esta gráfica se muestra sin duda alguna la falta de aplicación de las normas de protección al consumidor y en especial el contenido del decreto 633 de 2017, en todas las alcaldías locales. El 80% dijo no haber iniciado actuación alguna.

El otro 20% de las respuestas representa los casos en los que no hay información disponible y aquellos eventos en los que el funcionario que atendió la visita dijo no tener conocimiento sobre el particular.

La conclusión es, en este caso, contundente: no se ha registrado la aplicación del decreto 633 de 2017, en el Distrito Capital.

### **CRONOGRAMA DE DIVULGACION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**

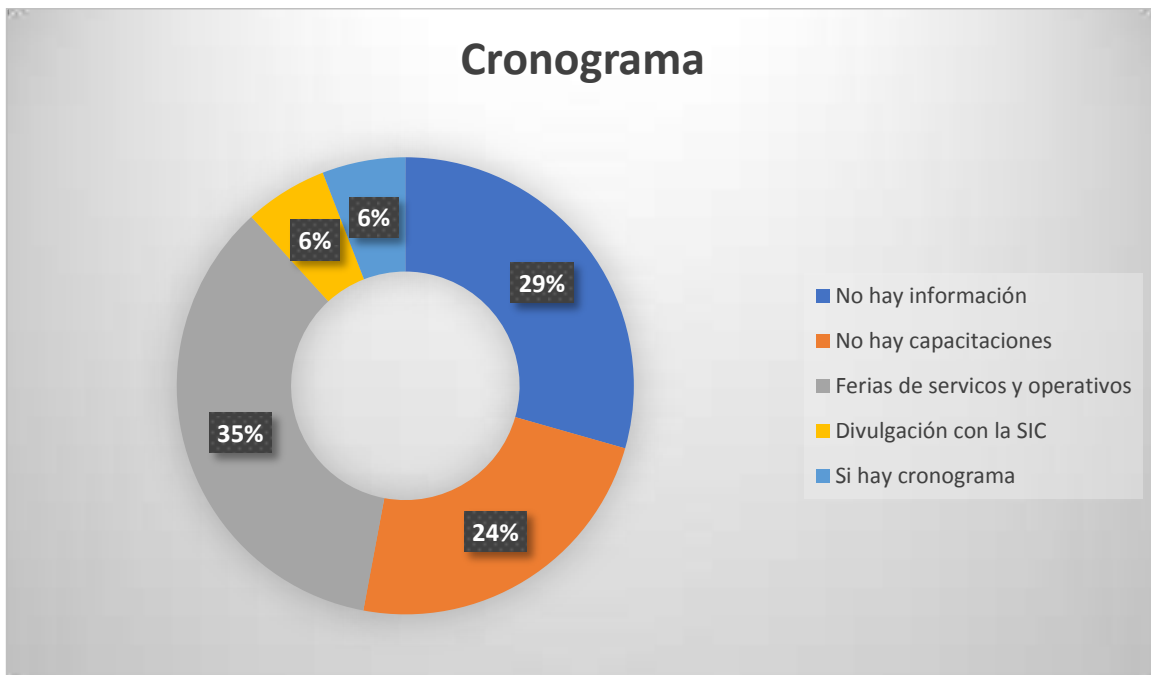
La cuarta pregunta quiso saber si en las alcaldías locales existe un programa de divulgación de los derechos de los consumidores; al respecto preguntó la Personería: ¿Tiene la Alcaldía Local un cronograma de actividades de divulgación a la comunidad, respecto a los Derechos del Consumidor Ley 1480 de 2011 y las funciones administrativas delegadas por el Decreto 633 de 2017?

Las respuestas ofrecidas por los servidores que atendieron la visita señalaron lo siguiente:

A) No hay información: así respondieron 5 localidades



- B) No se adelantan capacitaciones: fue la respuesta en 4 casos
- C) No hay cronograma pero se divulga la información en ferias de servicios y operativos: fue la respuesta de 6 localidades
- D) Se divulga la información en forma articulada con la SIC
- E) Si hay cronograma: Respondió una localidad.



La Personería quiso indagar si en las alcaldías locales existe un cronograma de las actividades encaminadas a difundir el estatuto del consumidor y el decreto 633 de 2017, siendo las respuestas, las que evidencia el gráfico.

Solo el 6% de las localidades comprometió su respuesta afirmando que sí existe un cronograma respecto de las actividades por las que se pregunta. El 29% de los casos señaló que no hay información sobre el punto y un 24% manifestó que no hay capacitaciones sobre la protección al consumidor en la respectiva localidad.

El 35% de las respuestas invocaron los operativos de IVC para indicar que en ellos, se hace las divulgaciones acerca de la protección al consumidor y un 6% adicional señaló que sus actividades de divulgación se hacen de manera conjunta y articulada con la Superintendencia de Industria y Comercio.

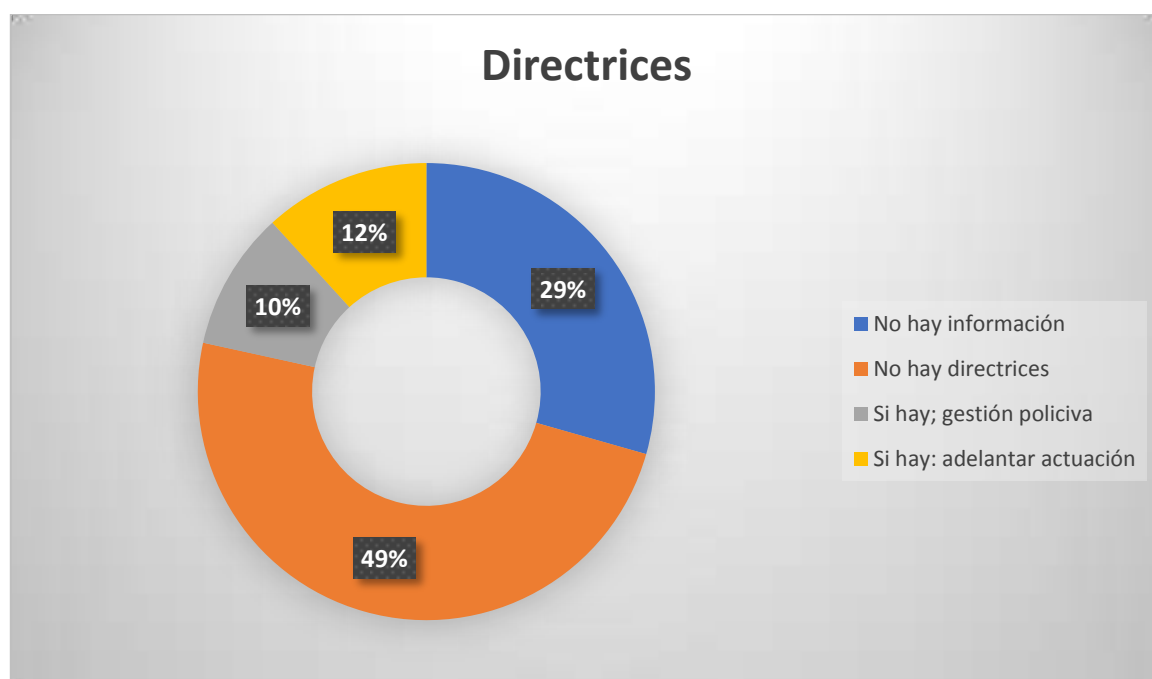
La conclusión aquí, es que no existe un cronograma de actividades de divulgación, en la gran mayoría de las alcaldías locales y en aquellas en las que se dijo que sí existe, no ha mostrado la eficacia que de esa actividad se espera, a juzgar por los resultados globales de las visitas.

## DIRECTRICES DE LA ADMINSTRACION LOCAL

La pregunta número 5 quiso averiguar por la voluntad de la administración local en torno a la capacitación de los funcionarios encargados de atender las quejas ciudadanas por afectación de los derechos de los consumidores de bienes y servicios. Para tal fin se interrogó sobre ¿Cuáles han sido las directrices, instrucciones, órdenes y determinaciones adoptadas por la alcaldía local, para capacitar a los funcionarios y para atender los requerimientos ciudadanos relacionados con los derechos de los consumidores de bienes y servicios?

Las respuestas se clasifican dentro de los grupos siguientes.

- A) No hay información
- B) No hay directrices
- C) Si hay: que gestión policiva atienda el caso
- D) Si hay: adelantar la respectiva actuación



Como puede evidenciarse con los resultados de la encuesta, los porcentajes que sugieren una actividad positiva en referencia con la pregunta, son minúsculos; la enorme mayoría de las alcaldías locales no ha expedido directrices y las dos que dijeron que sí, se escudaron en la orden genérica de que cuando se presente una queja, se adelante la actuación respectiva.

Nuevamente es el desdén de la administración local, respecto de los derechos de los consumidores, la actitud imperante. Las respuestas sugieren un marcado

desinterés por el amparo de los ciudadanos en tanto consumidores de bienes y servicios.

### **¿ALGO POR AGREGAR?**

Finalmente, en respeto del derecho de los funcionarios que atendieron la visita administrativa de la Personería de Bogotá para corregir o complementar la información suministrada, se realizó la tradicional pregunta al respecto: ¿sírvese manifestar si tiene algo más que agregar, corregir o enmendar a la presente diligencia?, interrogante que fue absuelto con las respuestas que a continuación se ilustran.

- A) No se agregó información: Once de las localidades visitadas dijeron no tener nada por agregar o modificar a la diligencia.
- B) Se aportará información: Tres Localidades ocuparon el espacio de esta pregunta para aportar documentos de interés a la diligencia
- C) Se manifestó ánimo colaborativo: Una localidad usó este espacio para manifestar su ánimo colaborativo con la defensa de los derechos del consumidor.
- D) Se expresó auto-compromiso: Una Localidad generó auto-compromiso para mejorar el diagnóstico evidenciado en la visita.
- E) Se solicitó capacitación: Una Localidad solicitó capacitación.



En esta oportunidad no hay comentario alguno por agregar a las cifras que la gráfica muestra.

### **ASPECTOS PARA DESTACAR DE LAS RESPUESTAS AL CUESTIONARIO**

La realización de las Visitas Administrativas realizadas por la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor, de acuerdo al cronograma que oportunamente dejamos consignado, nos permitió conocer información a partir de la cual es posible consignar algunas consideraciones, respecto de la manera como en el Distrito Capital se han difundido los derechos de los consumidores y las facultades de que están investidos los alcaldes locales para concurrir a la defensa de esas prerrogativas.

Precisaremos, para empezar, que el presente informe solamente analiza los datos recaudados con ocasión de las visitas administrativas realizadas por la Personería de Bogotá, D. C., en el año 2024, lo cual no impide que puedan hacerse referencias a los resultados obtenidos en vigencias anteriores, con el fin de evidenciar los avances o retrocesos que puedan registrarse en la defensa de los derechos de los consumidores y en particular en la aplicación del contenido del decreto 633 de 2017, en el Distrito Capital.

Recalcamos de este modo que la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor, ha realizado un seguimiento

permanente a la atención que los alcaldes locales han prestado a la aplicación del acto administrativo que les delegó atribuciones en defensa de los derechos derivados de la ley 1480 de 2011. En la práctica, desde cuando se expidió el decreto 633 de 2017, esta dependencia de la Personería de Bogotá, ha realizado visitas administrativas de manera periódica con el señalado propósito. En consecuencia, a pesar de que la información analizada en este reporte solo está referida al año 2024, lo que aquí se dirá es producto también de la información recaudada en las vigencias anteriores.

A manera de conclusiones, a continuación dejamos consignadas algunas observaciones que son extraídas a consecuencia de las visitas de que se ocupa el presente informe.

### **LA INANE VIGENCIA DEL DECRETO 633 DE 2017**

La expedición del Decreto Distrital 633 de 2017, ha tenido una vigencia que resulta inane para el orden jurídico colombiano y en especial para el caudal normativo del Distrito Capital. En el informe correspondiente a la vigencia de 2023, señalamos que la existencia de este cuerpo normativo era, en la práctica, imperceptible, calificativo que se queda corto al expresar la intrascendencia de una normatividad que se expidió con el fin de proveer a la protección de los derechos de los consumidores de bienes y servicios en el entorno territorial de la capital de la república.

Repetiremos esta vez que la defensa de los derechos de los consumidores en Bogotá, D. C., no es asunto que esté incluido con algún protagonismo en la agenda pública de la administración central y menos aún en la de los Alcaldes Locales.

Han corrido ya siete años desde cuando fue expedido el decreto 633 de 2017, con el fin de delegar en los alcaldes locales, funciones administrativas de vigilancia y control para la protección de los derechos de los consumidores, poniendo a estos mandatarios a la altura de la Superintendencia de Industria y Comercio en la importante tarea de salvaguardar los derechos del extremo débil de la relación de consumo. Y a pesar del tiempo transcurrido, no ha sido posible que la encomienda se lleve a cabo por las autoridades locales.

Las excusas serán muchas y sus justificaciones también muy variadas, pero lo que en verdad se advierte, a juzgar por las evidencias puestas de manifiesto en las reiteradas visitas administrativas que la Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor ha realizado con el fin de que se ocupa este informe, es que no existe voluntad política para convertir a los derechos de los consumidores en protagonistas principales de la actividad de los alcaldes locales, de su agenda pública, de su decálogo de actividades en favor de

la ciudadanía. Poco y nada se hace desde esas instancias para difundir y aplicar con el rigor debido, las disposiciones legales contenidas en el Estatuto del Consumidor y en el Decreto 633 de 2017.

### **CONOCIMIENTO DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.**

Los funcionarios que atendieron las visitas a las que se refiere este informe, dejaron ver el escaso conocimiento de las normas que regulan los derechos de los consumidores, especialmente de la ley 1480 de 2011 y del decreto 633 de 2017. Las respuestas ofrecidas a los interrogantes de la Personería de Bogotá, permiten asegurar que en algunos casos se desconoce por completo el contenido del Estatuto del Consumidor y en cuanto al decreto 633 de 2017, en varias localidades se ignora su propia existencia.

Nuevamente será del caso indicar que si no se conoce la ley o el decreto es, en la práctica, imposible aplicar su contenido.

En esta forma, podemos aseverar que la vigencia de la ley 1480 de 2011 y del decreto 633 de 2017, no es cosa que haya tenido una incidencia importante entre las autoridades locales de Bogotá D. C., con miras a la protección de los derechos de los consumidores de bienes y servicios en el Distrito Capital.

Además de la evidenciada falta de aplicación de las normas ya indicadas y pese a las repetidas sugerencias de la Personería de Bogotá que en las visitas siempre ha enfatizado en la importancia de la defensa de los derechos de los consumidores, no se advierte en los mandatarios seccionales de la ciudad, interés alguno de variar la situación. No hay programas de capacitación de los funcionarios para darles a conocer las disposiciones legales aplicables y por supuesto, no existen programas de difusión ante la comunidad para enterarla del contenido de los derechos de los consumidores y de las herramientas que tiene a su disposición para protegerlos.

Peor aun resulta evidenciar que, no hay dispuesto en las localidades de la ciudad personal que adelante las actuaciones administrativas, para sancionar las conductas que atentan contra los derechos de los consumidores.

Es, por lo anterior, que resulta posible afirmar que la vigencia del decreto 633 de 2017, así como de la ley 1480 de 2011, en el Distrito Capital, ha sido prácticamente inane, no obstante la importancia que el asunto allí regulado, tiene para defensa de los derechos de los consumidores.

### **INEXISTENCIA DE UNA POLITICA PÚBLICA, EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE BIENES Y SERVICIOS**

La observación de que no existe en el Distrito Capital, una política pública en defensa de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, debe reiterarse en esta ocasión, porque el resultado de las visitas realizadas así lo

ponen de presente. La defensa de los derechos de los consumidores no es importante en el programa administrativo de la mayoría de los alcaldes locales. .

Llama la atención el hecho de que en las respuestas brindadas al cuestionario de la Personería de Bogotá, las hay, que abiertamente señalan que ninguna ha ejercido la actividad para la difusión de los derechos de los consumidores de bienes y servicios. Tampoco se manifiesta la voluntad de querer modificar este estado de cosas, pues brillan por su ausencia las actividades de capacitación a los funcionarios y contratistas, así como tampoco existen auténticos planes de acción para llevar al conocimiento de la comunidad además del Estatuto del Consumidor, las demás normas que permiten a los alcaldes locales, ser garantes de los derechos de los consumidores. Una realidad es incuestionable: en la capital de la república no tienen, los derechos de los consumidores, una trascendencia tan importante, que los convierta su protección en objetivo a lograr por parte de las autoridades del Distrito Capital.

Esta evaluación vuelve a revelar la urgencia y lo imperiosa de la necesidad de que desde la alta dirección de la administración pública distrital, se pongan en marcha medidas que conduzcan a la capacitación de los alcaldes y demás funcionarios de las veinte localidades de la ciudad, en materia de protección a los consumidores de bienes y servicios, lo cual ha de involucrar no solamente el conocimiento del decreto 633 de 2017, sino del Estatuto del Consumidor contenido en la ley 1480 de 2011, así como de la ley 1328 de 2009, que en uno de sus apartes contiene el Estatuto del Consumidor Financiero y las demás normas complementarias con incidencia en la regulación de la relación de consumo, en la que todos nos vemos a diario inmersos.

Esta recomendación, en idénticos términos, está contenida en el informe a que hubo lugar con ocasión de las visitas realizadas en el año 2023, sin que se haya advertido cambio alguno en la situación, después de un año de haberla hecho.

Volvemos a insistir en que urge la formulación de una política pública de protección a los derechos de los consumidores, la cual, por supuesto, debe originarse en la alta dirección del Distrito Capital, que cuenta con las herramientas adecuadas y necesarias para su confección. Recordamos y reiteramos también que en la estructura administrativa del Distrito Capital, existe una instancia asesora que por principal finalidad ha de tener el asesorar al Alcalde Mayor, precisamente en el diseño de la política defensora de los consumidores de bienes y servicios; para eso se creó el Consejo Distrital de Protección al Consumidor de que se ocupa el Acuerdo 620 de 2015, siendo esa, la instancia adecuada para que se generara el marco normativo y las estrategias pertinentes para que la protección de los derechos de los consumidores en Bogotá, sean una realidad.

**LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES SON MUCHO MAS QUE LA METROLOGIA LEGAL**

En el informe de la vigencia 2023, consignamos que las actividades referidas a la metrología legal y el control de pesas y medidas, aunque complementarios, no son la totalidad de los derechos de los consumidores. Esta afirmación nace de la evidencia que surge en las respuestas brindadas por las alcaldías locales en las vistas practicadas por la Personería de Bogotá, en las que invariablemente para sustentar la hipotética aplicación del decreto 633 de 2017, desembocan sus actuaciones en las labores principalmente asociadas a las tareas de metrología legal que son propias de los alcaldes desde mucho antes de la vigencia del Estatuto del Consumidor.

Se trata de tareas que aunque complementarias, son diferentes y no pueden ser introducidas en la misma bolsa, si lo que buscamos es la formulación de una política pública que regule y defienda jurídicamente los derechos que nacen de la relación de consumo.

Es verdad, que con el cumplimiento de las tareas asociadas a la metrología legal, se protegen también los derechos de los consumidores. Pero esa es solo una arista del conglomerado de garantías que concurren en protección de los derechos de los consumidores de bienes y servicios. Además de esa perspectiva de controlar pesas, medidas y precios, hay otra visión que quiere ocuparse de los derechos vinculados a la garantía de los productos, al derecho a la información que asiste a consumidores y usuarios, al derecho a acudir ante las autoridades administrativas y judiciales para provocar de las autoridades competentes un pronunciamiento que defina el contenido material de los derechos de los consumidores de bienes y servicios.

Es por esta razón que se precisa enfatizar que los derechos de los consumidores tienen en la metrología legal un componente importante, pero no se agotan en ella, siendo entonces importante que las autoridades capitalinas desplieguen actividades que propendan a una protección integral de esos derechos.

## **CONCLUSIONES**

El resultado de las visitas administrativas practicadas en el año 2024, a las alcaldías locales para verificar la aplicación del contenido del decreto 633 de 2017, permiten concluir que esa normatividad no ha resultado eficaz en su propósito de hacer de los alcaldes locales funcionarios que asuman la defensa de los derechos de los consumidores desde el punto de vista de las actividades de vigilancia y control que por medio del referido acto administrativo les han sido delegadas.

Es notoria, como se ha repetido por este organismo de control, la ausencia de la formulación de una política pública que proteja los derechos de los consumidores en el Distrito Capital y no se vislumbra que esta temática ocupe un lugar significativo en la agenda pública de los mandatarios seccionales.



Se percibe desconocimiento de los funcionarios locales acerca del contenido de los derechos de los consumidores y las formas de concurrir a su defensa. Y en tales condiciones se hace más difícil la divulgación de los derechos derivados de la relación de consumo.

Urge una estrategia pronta e integral para capacitar a los servidores distritales sobre los derechos del consumidor de bienes y servicios.

### **SOLICITUD DE TRASLADO DISCIPLINARIO.**

Finalmente, no puede soslayarse lo acaecido en tres localidades, con ocasión de la visita realizada por la Personería de Bogotá, en dos de las cuales no fue posible realizar la diligencia por que no se hizo presente ningún funcionario para atenderla, a pesar de que los servidores que realizaron la visita, se hicieron presentes directamente en el despacho de los respectivos alcaldes locales. Estos fueron los casos de las localidades de BOSA y FONTIBON.

El otro caso significativo es el de la localidad de BARRIOS UNIDOS en la cual, la profesional que tiene dentro de sus competencias la de atender este tipo de diligencias, SE NEGÓ a atender la visita, aduciendo no contar con las atribuciones suficientes para hacerlo. En este caso es necesario agregar que además de la negativa a atender la diligencia, la funcionaria mostró una actitud hostil y displicente ante la presencia de la Personería, lo que obligó a dejar la constancia que en el acta respectiva quedó consignada.

Estos tres eventos, imponen que solicitemos, al rendir este informe, que se disponga el traslado de rigor ante las instancias competentes para que se indague por el posible incumplimiento de las funciones de quienes resulten responsables de las conductas antes mencionadas.

En estos términos queda rendido en informe, correspondiente a la vigencia de 2024.

Cordialmente,



**JAIME ACEVEDO**

Personero Delegado para la Defensa y Protección de los Derechos del Consumidor

Proyecto y elaboro: Luis Alejandro Vega Vega- Profesional Especializado 07