

Consejo Distrital de Protección al Consumidor

ACTA No. 1 de 2025

SESIÓN EXTRAORDINARIA

FECHA: 23 de enero de 2025

HORA: 11:00 a.m.

LUGAR: Virtual meet.google.com/mzf-nzjg-boc

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		
Diana Velasco Rincón	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 Gama	Representante Legal (Integrante)	Liga de Consumidores Villa de Granada (Engativá)	X		
Francisco Hernandez	Representante Legal (Integrante)	Liga de Consumidores Con Tal Cual	X		
Andrés Espinosa	Representante Legal (Integrante)	Liga Distrital de Consumidores	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)	Superintendencia de Industria y Comercio		X	

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
	Permanente)				
Yesica Gutiérrez	Delegada Director Ejecutivo (Invitado Permanente)	Confederación Colombiana de Consumidores	X		
Catalina Pimienta	Delegada Presidente (Invitado Permanente)	Cámara de Comercio de Bogotá	X		
Mabel Peraza	Dirección Ejecutiva (Invitado Permanente)	Federación Nacional de Comerciantes	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 enviada el día 17 de enero de 2025 vía correo electrónico, con la convocatoria para participar de la primera sesión extraordinaria de la vigencia 2025; 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. Presentación de actividades propuestas para el plan de acción 2025
4. Solicitud de documentos de delegación
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 9 entidades en calidad de integrantes, los cuales se relacionan a continuación: Secretaría Distrital de Gobierno; ii) Secretaría Distrital de Desarrollo

Económico, iii) Gerente de Instancias y Mecanismos de Participación iv) Personería de Bogotá, v) Liga de Consumidores Republicana, y vi) Liga de Consumidores de Villa de Granada (Engativá), vii) Liga de Consumidores con Tal cual, viii) Liga Distrital de Consumidores y ix) 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. Presentación de actividades propuestas para el plan de acción 2025
4. Solicitud de documentos de delegación
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 proposiciones o modificaciones adicionales.

3. Estructuración del Plan de Acción de 2025

Para esta actividad se había propuesto desde la cuarta sesión ordinaria de 2024, enviar a través de correo electrónico el formato para la formulación del plan de acción. Durante este período se han recibido las propuestas de la Personería Distrital y de la Liga de Consumidores Con Tal Cual.

Como no se tuvo manifestación de todas las entidades el primer paso de este punto será hacer un check lista del plan de acción 2024, verificando si se van a mantener alguna de estas actividades o si se van a hacer modificaciones:

Actividad 1: Se pregunta a la Secretaría de Gobierno y la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la continuidad de esta acción, así como a las demás entidades

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	Se formará a los alcaldes de las diferentes localidades de Distrito en la función que les otorga el Estatuto del Consumidor de inspección y vigilancia en materia de metrología legal. La actividad será realizada como bienvenida a los nuevos alcaldes locales, sus enlaces y las ligas de Consumidores
--	---	---

Solicita la palabra Andrés Espinosa de la Liga Distrital de Consumidores y manifestó que desde la liga les parece importante mantener esta actividad, de igual manera indica su disposición para apoyar con algunos de los expertos de la liga que manejan el tema principalmente teniendo en cuenta que desde el

año pasado la Procuraduría también está conminando a los alcaldes al cumplimiento del artículo 62 de la ley 1480 de 2011 con actividad de capacitación y control para el bienestar de los consumidores en sus localidades. La idea es mantener la actividad, fortalecerla y generar un cronograma y poner su disposición de apoyo a estas actividades.

[Francisco Hernández](#) de la Liga de Consumidores Con Tal cual manifiesta igualmente estar de acuerdo con mantener esta actividad dada la importancia del conocimiento y la comprensión por parte de las ligas y la ciudadanía en general para tener mayor campo de acción en el trabajo que se hace desde el concejo.

Actividad 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 Hábitat por su función de vigilancia objetiva y la SIC - También la Lonja Bogotá los datos ofrece Fenalco)	Personería Delegada para asuntos del Consumidor	Capacitación y sensibilización de los consumidores y funcionarios, en esta materia.
---	---	---

Informa la Personería de Bogotá que sobre esta actividad el año pasado se realizó un foro en el que participó un funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio y se llevó una nota importante que demostraban cómo los consumidores estaban siendo asaltados en su buena fe por la suscripción de unos contratos de adhesión como camisa de fuerza que debía firmar de manera obligatoria para tener vivienda. En ese sentido, la Superintendencia de Industria y Comercio cambió la circular 04 del 13 de diciembre de 2023 por la circular externa del 12 de noviembre de 2024 y allí corrige unas anomalías que permitían que los constructores aprovecharon el ánimo de los compradores y establece unos parámetros que la Personería considera blinda los derechos de los consumidores cuando vaya a adquirir vivienda, por lo tanto, se logró el trabajo, sería bueno que en este Consejo se Citará a la Secretaría del Hábitat para que se pudiera consultar como va a revisar de ahora en adelante las minutas de estos contratos a partir de esta circular y recordar que cualquier disposición que sea contraria a los derechos de los consumidores no se tendrá por válida.

En ese sentido, esta actividad como esta descrita ya no será incluida este año en el marco del Plan de Acción.

Este año el tema que se propone desde la Personería es relacionado a las estaciones de servicio que no están siendo controladas, la medida que se está vendiendo al público no es la exacta para el tema de estaciones de servicio. Para el tema parqueaderos, se encontró que muchos de estos establecimientos no

responden por artículos que se pierden al interior del establecimiento de comercio so pretexto de que no se le informó, sin embargo, en el estatuto encontramos que si tienen que tener una póliza de responsabilidad civil extracontractual y responder por los daños o los objetos que se pierdan. La Personería empezará un trabajo para evidenciar cómo está la ciudad en estas dos materias.

En este punto se solicita por la Personería a la Secretaría Distrital de Gobierno porque el Personero va a acompañar estas visitas y pide que se tengan dispuestos los aparatos de medición para las bombas de gasolina. Esto porque no todas las alcaldías tendrían esto, pero la Secretaría de Gobierno sí puede disponer uno que esté calibrado porque asistirá prensa, el personero, los personeros locales y los alcaldes locales.

La Dra. Camila Cortés de la Secretaría de Gobierno, manifiesta que las Alcaldías Locales que tienen elementos de medición están calibrados, el Dr. Acevedo señala que si los pueden disponer para los operativos de la Personería. La Dra. Cortés responde que siempre que se van a realizar operativos los dispositivos que están en funcionamiento se encuentran calibrados y se ponen a disposición.

Actividad 3

Implementar procesos de capacitación y formación a Comerciantes, consumidores, emprendedores y ciudadanía en general con temas relacionados con: Metrología Derechos del consumidor inmobiliario, Ciudadanía Alimentaria.	Liga de Consumidores con Tal Cual, Secretaría de Desarrollo Económico, Liga Distrital de Consumidores	Realizar jornadas de capacitación y formación en el marco de los procesos a consumidores, comerciantes y ligas de consumidores en los temas indicados.
--	---	--

En esta actividad se toman las propuestas enviadas por la Liga con Tal Cual y se manifiesta que a esto se suma la Secretaría de Desarrollo Económico. Adicionalmente, Andrés Espinosa de la Liga Distrital de Consumidores manifiesta estar de acuerdo con la propuesta e indica que enviaran otros temas que con lo que les gustaría contribuir a estas capacitaciones.

Actividad 4

Realizar y Difundir piezas publicitarias que ayuden a dar a conocer la funciones realizadas por el Consejo	Integrantes del CDPC	Desarrollar piezas publicitarias que permitan comunicar las acciones del Consejo Distrital de Protección al Consumidor
--	----------------------	--

Desde la SDDE se continuará trabajando con las piezas relacionadas a nuestras actividades y capacitaciones, sin embargo, se adiciona la propuesta nueva que envió la liga de consumidores Con Tal Cual:

Divulgar contenido pedagógico sobre las Políticas de Alimentación Saludable con enfoque en los derechos de los consumidores.	Divulgar contenidos pedagógicos: -Etiquetado Frontal Octagonal de Advertencia -Alimentación saludable -Efemérides relacionadas con la protección del consumidor. -Soberanía alimentaria.	3 piezas comunicativas con enfoque pedagógico
--	--	---

A esta actividad también se sumará la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, teniendo en cuenta los resultados de las actividades realizadas a finales del año pasado. Carolina Chica toma la palabra para agradecer a la liga Con Tal Cual y a D'justicia por haber aceptado la invitación de colaborar en el último trimestre del año pasado, se quiere que todos los miembros del consejo conozcan de la iniciativa que adelantamos donde publicamos de manera conjunta y nos gustaría que las piezas que sean resultado y podamos difundir también puedan presentar el análisis del sistema de precios.

Actividad 5.

<p>Conmemoración del día del Consumidor - Evento sobre los Derechos y deberes del Consumidor</p>	<p>Superintendencia de Industria y Comercio con apoyo de las demás entidades del Consejo</p>	<p>Realizar un evento de divulgación sobre los derechos de los consumidores en conmemoración del día del Consumidor</p>
--	--	---

Desde la Liga Distrital de Consumidores apoyan la iniciativa y la continuidad de esta actividad, solicita la palabra el Dr. Acevedo manifiesta que la acción es muy importante pero no ha dado el resultado requerido. El año 2023 y 2024 se realizó el evento, pero desafortunadamente no han asistido las entidades, la Personería ha facilitado el espacio, sin embargo, se ha convertido en hacerse cargo del evento, la idea era hacer un seminario con todos los temas para celebrar el día del consumidor y no se ha logrado. En anteriores oportunidades se ha logrado con la Personería con apoyo de la Secretaría Técnica pero desafortunadamente no han asistido las otras entidades en su calidad de invitados. Se sugiere por la Personería como órgano de control que se siga manteniendo, pero con el compromiso y la responsabilidad de cada uno de los que están aquí de dictar y estar en el evento activamente con uno o dos participantes que exponga lo que cada una de las entidades está haciendo del marco del Consejo del Consumidor, que sea un compromiso.

Otro tema la convocatoria para que las personas asistan se ha hecho por parte de la Personería, las demás entidades no han sido activas en este a excepción de la Liga de Consumidores Republicana que ha llevado en sus estudiantes si no fuera por eso el evento sería un fracaso. Por esos se pide que todas las entidades para que se agende desde ya quienes asistirán al foro, quienes serán los conferencistas; por parte de la Personería sería dos, que todos adoptemos una charla ese día y llevemos personas para llenar el espacio que tiene un aforo de 100 personas, pueden ser funcionarios o personas que atienden cada una de las entidades.

En ese sentido, la actividad se mantiene estableciendo la fecha para el día más próximo a la fecha del 15 de marzo que es un sábado por lo que sería el jueves 13 o viernes 14 dependiendo de la disponibilidad y lo que se defina. La Secretaría Técnica en cabeza de la directora Carolina Chica en concordancia con lo señalado por el Dr. Acevedo, es que no solamente nos comprometemos con una participación activa sino también con la difusión del evento que desde las redes sociales y equipos podamos difundirlo, porque algunas veces la difusión es poca y se pierde la posibilidad de un mayor número de asistentes.

La liga de Consumidores Republicana, señala que estarán atentos a apoyar esta actividad como se ha realizado en años anteriores, tanto como personas para asistencias como las demás actividades que se llegue a programar. Llama la atención para indicar que no se le ha dado la suficiente visibilidad a este evento, asisten algunas personas, pero se necesita que se divulguen en las redes sociales y si alguna entidad tiene contacto con medios de comunicación que se dé la difusión a nivel Bogotá, teniendo en cuenta que es una fecha especial que se necesita que se conozca y se muestre el interés institucional.

El Dr. Juan Camilo de IDPAC, señala que sobre esta difusión cuentan con DC radio que es la emisora oficial del Distrital y además se ha venido ampliando a un tema visual a través canal de YouTube y la ponen en disposición además de poder hacer programas con contenido del tema normativo del consumo, propone que se pueda coordinar con la ligas y demás entidades.

Actividad 6

Celebración del día Nacional del Tendero.	Superintendencia de Industria y Comercio - RNPC	Invitación a participación en el evento de Fenalco a la Superintendencia y a los que estén interesados en hacer parte del evento.
---	---	---

La Secretaría Técnica manifiesta que el año pasado se participó en este evento desde la SDDE en Corferias. La Dra. Mabel Peraza de Fenalco solicita la palabra y manifiesta que ellos organizan el evento desde hace 80 años, extienden las invitaciones a todas las entidades en temas de inspección, control, vigilancia y buenas prácticas, por lo que en línea con este plan de acción pueden continuar con la invitación a la Superintendencia y del Concejo como figura de capacitación y sensibilización del estatuto.

Solicita la palabra Diana Piedrahita de la Cámara de Comercio quien manifiesta que ellos también cuentan con varias actividades relacionadas con el día del tendero y ella puede compartir esa programación a través de la Secretaría Técnica de ese comité, para poder articular y ver donde ha sinergia, también señala que pueden apoyar la difusión.

Actividad 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	Sobre las alcaldías locales capacitadas en su función de inspección y vigilancia, realizar un requerimiento posterior sobre las acciones emprendidas en cumplimiento de esta obligación. Visitas administrativas a 20 localidades.
---	---	--

El Dr. Acevedo de la Personería señaló que encontraron conveniente dejar esta actividad porque van a encontrar alcaldes nuevos, que deben soportar esta capacitación. No solo se hará visita y se va aprovechar para capacitar al equipo jurídico de las alcaldías.

Actividad 8

Operativos de Inspección, Vigilancia y Control para protección del consumidor	Secretaría Distrital de Gobierno	Coordinar los operativos de Inspección, Vigilancia y Control para protección del consumidor
---	----------------------------------	---

La Dra. [Mabel Peraza Castiblanco](#) señala que en línea con este plan de acción y en línea con lo señalado con la Personería además de las sanciones es necesario capacitar, no solo porque hay nuevos alcaldes sino porque ha habido una rotación de personal de funcionarios etc. Y en los operativos hay mucho desconocimiento por lo que, por garantizar una seguridad jurídica, una transparencia en la información y la gestión se haga y se verifique capacitación a las personas que hacen este tipo de operativos por cuanto como ya hemos visto que estas personas llegan en días como el día de la madre, del padre la primaton... Los días de alta afluencia comercial donde los comerciantes están mentalizados en estas fechas es en vender sino adicionalmente, a solicitar requisitos, datos que no están acordes a los que se deben pedir o solicitar.

Se recuerda que esta capacitación está contemplada en la actividad 1 del plan de acción por lo que se da la palabra a la Secretaría de Gobierno. La Dra. Camila Cortés indica que efectivamente que los operativos se mantienen y se van a intensificar en los días de mayor afluencia como el día de la madre, se seguirán pidiendo los requisitos de la 1801, no se pide ningún requisito diferente al de esta ley y se mantendrán y se van a intensificar, las capacitaciones se van a mantener.

Actividad 9

Brigada jurídica en temas del Consumidor	Liga del Consumidor Republicana - Superintendencia de Industria y Comercio - Secretaría de Gobierno Cámara de Comercio y Ligas de Consumidores ayudan con la Difusión y convocatoria	Realizar brigadas jurídicas de apoyo y asesoría a la ciudadanía en temas del Consumidor integrando las labores del Consultorio Jurídico de la Universidad Republicana y la Ruta de la SIC
--	---	---

Frente a este tema el Dr. Lino Murcia señala que las dos últimas actividades tuvieron un balance positivo por ejemplo en Engativá y su liga de consumidores para poder hacer dicha actividad. El inconveniente es que la liga cuenta con el recurso humano que brinda capacitación y asesoría jurídica y se el inconveniente porque no tenemos los espacios y los recursos físicos, se necesita la institución que indique donde se pueda hacer. En Engativá tuvimos el apoyo de Secretaría de Gobierno con tres

abogados, de la Personería dos abogados, la Superintendencia con la casa del Consumidor el Dr. José Luis para realizar una actividad institucional. Para este año serían las dos actividades y que se sumarán más entidades, faltó un punto de atención como por ejemplo una carpa donde puedan llegar los comerciantes y consumidores.

Actividad 10

Presentar informes	Integrantes del CDPC	Realizar y presentar 4 informes conjuntos sobre la gestión del Consejo, dos de los cuales incluyan recomendaciones en materia de Derechos del Consumidor
--------------------	----------------------	--

La actividad se mantiene de conformidad con la normatividad del Distrito.

Actividad 11

Identificar, contactar y brindar acompañamiento a las mesas locales de protección al Consumidor de Bogotá que así lo soliciten.	IDPAC	Realizar fortalecimiento a las Mesas Locales de Protección al Consumidor desde la gerencia de instancias y mecanismos de participación, que cuenta con equipo territorial para la atención de las instancias mencionadas.
---	-------	---

Se sugiere por parte de la Secretaría Técnica se reformule esta actividad ya que por demanda esta actividad ya lleva varios años y no se ha logrado avanzar, tal vez pensar en proponer otra desde la misionalidad de la entidad. El Dr. Lino Murcia indica que las ligas como representantes de los consumidores, teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente podrían buscar un espacio a través del IDPAC para el contacto con las Juntas de Acción Comunal por sus canales de comunicación, para poder también llevar educación a las juntas y se vuelvan multiplicadores y que la información llegue a todos los barrios. El Dr. Carlos Orejuela del IDPAC señala que transmitirá la propuesta a la entidad teniendo en cuenta que efectivamente no se han encontrado mesas locales de protección al consumidor que se hayan acercado para su fortalecimiento al equipo territorial. Se hablará con el Director y el Gerente.

Actividad 12

Articulación entre Secretaría Distrital de Ambiente y Alcaldías Locales para la capacitación en temas consumo responsable y economía circular	Secretaría de Gobierno	Espacio de capacitación para consumidores de la ciudad de Bogotá
---	------------------------	--

La Secretaría de Gobierno manifiesta que se va a mantener desde la Secretaría de Gobierno con las alcaldías locales.

Actividad 13

Desde la Secretaría Técnica en cabeza de la SDDE se propone una nueva actividad como resultado de lo que se evidenció desde el ejercicio de elección de las ligas realizado el año pasado. La desactualización de la información del registro de las ligas y/o asociaciones no permitía conocer el panorama de las ligas y/o asociaciones existentes en el Distrito, se propone hacer un informe que documente la experiencia sobre la información de las ligas y lo presente a la Secretaría Jurídica para que puedan tomar medidas.

Gerardo Aguilera de la Liga de Engativá pide la palabra para agradecer a la Personería y recuerda que ha acudido a los eventos convocados. El Dr. Lino Murcia pide la palabra quien añade que ellos como Liga representante de los consumidores capitalinos se han preguntado ¿por qué han desaparecido las casas de los consumidores? ¿Quién maneja ese proyecto? solo hay 6 en Bogotá, y poco a poco se están quitando, pero se necesita que existan estos puntos de atención en puntos estratégicos de la ciudad como por ejemplo Kennedy que fue cerrada, la idea es que mantengan las que hay para el servicio de los ciudadanos de Bogotá.

La importancia de que cada alcaldía local para que inicie su función y asuman esta responsabilidad y que las casas del consumidor no vayan a dejar solo a los consumidores. La Secretaría Técnica aclara que las casas del consumidor es un proyecto que desarrolla la nación desde la Superintendencia de Industria y Comercio no son vinculadas al distrito por lo que lo que tendría el distrito es la función de las Alcaldía Locales y el cumplimiento del Decreto 633. Cuando se tenga presencia de la Superintendencia se pedirá conocer otros canales para este tipo de consultas.

Se pregunta por la Secretaría Técnica a los presentes si hay más propuestas para el plan de acción, no hay manifestación por ninguno de los presentes, teniendo en cuenta que no hay más intervenciones se informa que se remitirá el plan de acción consolidado para que se haga la propuesta del cronograma por parte de los líderes de cada acción antes de la primera sesión ordinaria.

4. Propositiones y Varios

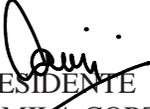
No se presentan proposiciones y varios. Para la próxima reunión recuerda la Personería que todas las entidades ya deben informar qué temas y funcionarios tratarán en el día del consumidor.

5. Toma de decisiones: En esta sesión de propuestas para la formulación del plan de acción no hay toma de decisiones en el entendido que la totalidad del plan se someterá a votación en la primera sesión ordinaria que se convocará.

6. Compromisos

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1.	Remitir el acta de la presente sesión para observaciones de los miembros	Secretaría Técnica	SDDE	
2.	Remitir plan de acción consolidado con las propuestas de esta sesión	Secretaría Técnica	SDDE	
3.	Remitir cronograma de las actividades pendientes de su definición	Miembros del Consejo Responsables por acciones	Todas las entidades con acciones formuladas	

En constancia se firman,


PRESIDENTE
CAMILA CORTÉS DAZA
Dirección de Gestión Políciva

Secretaría de Gobierno


SECRETARIA TECNICA
CAROLINA CHICA BUILES
Dirección de Economía Rural y Abastecimiento
Alimentario
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Anexos:

1. Lista de asistentes.
2. Presentación

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