



## **HORARIO DE ATENCIÓN**

08:00 a.m. a 03:00 p.m.

- Alcaldía local de Usme
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Superintendencia Nacional de Salud
- Capital salud EPS

Puede acercarse a la casa del consumidor de Bienes y Servicios ubicada en la calle 137b sur no. 14-24, Usme pueblo antigua sede de la alcaldía local, de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 03:00 p.m., donde será atendido por profesionales idóneos y capacitados en temas relacionados con la defensa de los derechos de los consumidores.

Las Casa del Consumidor de Bienes y Servicios son un proyecto de la Superintendencia de Industria y Comercio, que en asocio con las alcaldías locales y municipales de diferentes ciudades del país proporcionan espacios físicos que se adecúan para reunir en un mismo punto a las autoridades del orden nacional y local que hacen parte a la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC), las cuales brindan orientación a los consumidores de bienes y servicios.

## **SERVICIOS**

- **ORIENTACIÓN (RNPC)**

Servicio a través del cual la red nacional de protección al consumidor brinda información a los usuarios y consumidores en temas relacionados con el estatuto del consumidor o ley 1480 de 2011, con el fin de guiarlos en la resolución de sus inconformidades frente al suministro de bienes y/o prestación de servicios de un productor o proveedor determinado, y en general, para la protección de sus derechos como consumidores.

- **ARREGLO DIRECTO**

Es un proceso especializado en temas de consumo, flexible y participativa de resolución de conflictos, en el que dos partes recurren voluntariamente, a solicitud de alguna de ellas, a una tercera persona imparcial, funcionario o contratista de la red nacional del consumidor de bienes y servicios, para llegar a un acuerdo voluntario, amigable y satisfactorio tanto para el convocante como para el invitado al espacio de arreglo directo.

- **TRÁMITES (ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR)**

La ciudadanía en general puede presentar sus peticiones quejas y/o recursos, los cuales podrán dirigirse a la casa del consumidor. De otra parte, si un ciudadano considera que tiene un problema con la garantía de un bien o un servicio adquirido con un productor y/o proveedor



de bienes o servicios legalmente constituido, la casa del consumidor orientará de acuerdo con el caso en concreto.

- **CAPACITACIONES RNPC**

Para la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC) es fundamental que todos los colombianos conozcan y respeten el estatuto del consumidor, es por ello, que estamos en capacidad de brindar formación en las siguientes temáticas:

1. objetivos, principios del estatuto y derechos y deberes de los consumidores.
2. régimen de calidad y régimen de garantías.
3. prestación de servicios que suponen la entrega de un bien.
4. responsabilidad por daños ocasionados por productos defectuosos.
5. régimen de información y publicidad.
6. protección contractual.
7. operaciones mediante sistemas de financiación.
8. ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia.
9. derecho de retracto.
10. comercio electrónico y reversión del pago.

- **DIFUSIÓN Y VISITAS DE DIVULGACIÓN**

Las actividades desarrolladas en este servicio se enfocan en socializar los deberes y derechos de los consumidores a los diferentes sectores del comercio por medio de una visita sin previo aviso que no excede los 15 minutos.

**DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES:**

- A recibir productos de calidad.
- A la seguridad e indemnidad.
- A recibir información.
- A recibir protección contra la publicidad engañosa.
- A reclamar.
- Protección contractual.
- De elección.
- A la participación.



- De representación.
- A informar.
- A la educación.
- A la igualdad.

*(Ley 1480 de 2011)*

#### **DEBERES DE LOS CONSUMIDORES:**

1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con el adecuado uso o consumo, conservación e instalación.
2. Obrar de buena fe.
3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos.

*(Ley 1480 de 2011)*

#### **RECOMENDACIONES AL MOMENTO DE ADQUIRIR CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO:**

- Exija siempre la factura o recibo. Puede necesitarla para un posterior reclamo.
- Cuando adquiera productos solicite la entrega de los correspondientes manuales e instrucciones de uso.
- Preste especial atención a las promociones, recuerde que en el momento de la compra se deben satisfacer todos los ofrecimientos.
- Si al momento de pagar un producto, el precio en registradora es superior al precio anunciado, tendrá derecho a que se le cobre el precio más bajo.

#### **TENER EN CUENTA:**

- En las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia tienes derecho a retractarte durante un tiempo determinado.
- El productor o proveedor tiene la obligación de responder en los términos de ley por la calidad, idoneidad, seguridad el buen estado y el funcionamiento de los productos. *(Ley 1480 de 2011)*

#### **Consumidor es:**

- “Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una



necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.” (Ley 1480 de 2011)

**Productor es:**

- “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria..” (Ley 1480 de 2011)

**Proveedor o expendedor es:**

- “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.” (Ley 1480 de 2011)

**Decreto 633 de 2017**

Delegar en los Alcaldes Locales la facultad para ejercer en el ámbito de su territorio las funciones administrativas de control y vigilancia consagradas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 60 ibídem.

Parágrafo. En los términos de la Ley 1480 del 2011, la delegación realizada en el presente Decreto es complementarla a la facultad consagrada en el numeral 12 del artículo 86 del Decreto Ley 1421 de 1993, para el efectivo control de precios, pesas y medidas, y el ejercicio de las acciones necesarias para evitar o sancionar el acaparamiento y la especulación.