



CIRCULAR CONJUNTA 009

DE: PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DIRIGIDA A: GOBERNADORES, ALCALDES, PERSONEROS Y
SERVIDORES PROCURADURIA DELEGADA PARA LA
VIGILANCIA PREVENTIVA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,
PROCURADURÍAS REGIONALES, PROVINCIALES Y
DISTRITALES

ASUNTO: PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR

FECHA: 10 MAR 2011

La Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Confederación Colombiana de Consumidores, en el marco de sus funciones constitucionales y legales y concientes de la necesidad que les asiste en su propósito de contribuir con la adecuada protección a los derechos de los colombianos, desarrollaron durante el año 2010 un ciclo de capacitaciones a nivel nacional para promover la participación ciudadana y el ejercicio del control a la gestión pública como estrategia de prevención en materia de garantía de derechos y de transparencia en la contratación estatal.

En este ciclo se abordaron temas como los mecanismos de participación ciudadana, reivindicación y protección de derechos, dentro de los que se dio especial énfasis a los derechos de los consumidores, y herramientas de control social.

Estas jornadas se llevaron a cabo con el apoyo del Instituto de Estudios del Ministerio Público y de las Procuradurías Regionales, en el marco del Programa de Participación Ciudadana liderado por la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública y en ejecución del Primer Plan Operativo del Convenio Interinstitucional celebrado entre la Superintendencia de Industria y Comercio, la Confederación Colombiana de Consumidores y la Procuraduría General de la Nación.

También se contó con la participación de la Defensoría del Pueblo y de las Redes Institucionales Departamentales de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas.

Hoy, las Instituciones participantes ponen a disposición de los ciudadanos las memorias de los eventos de capacitación realizados, que se presentan en la publicación titulada *"Memorias del Programa de Capacitación en Participación Ciudadana y Control Social, en la Garantía de Derechos y en la Contratación Estatal"*, que podrá ser consultada en la página Web de la Procuraduría General de la Nación, en el link Participación Ciudadana <http://www.procuraduria.gov.co/html/participacionciudadana.htm>.

Así mismo, reiterando el objetivo perseguido con la publicación, resulta pertinente recordar algunos aspectos de la legislación existente en materia de protección de los derechos de los consumidores.



CIRCULAR CONJUNTA

1. COMPETENCIAS GENERALES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 863 de 1988, los Gobiernos Nacional, Departamental, Distrital, Municipal y Local deben facilitar la información necesaria y colaborar con los consumidores, juntas de vecinos comunales, asociaciones de vecinos y comités municipales de precios, con el objeto de poner en conocimiento del público los precios del mercado.

A la Superintendencia de Industria y Comercio, en coordinación con las Ligas y Asociaciones de Consumidores, le corresponde difundir información acerca de la calidad y precio de los productos.

2. GOBERNADORES

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto 2269 de 1993, los Gobernadores pueden impartir en el territorio de su jurisdicción, las órdenes e instrucciones que sean del caso, para dar cumplimiento a las disposiciones oficiales sobre pesas y medidas.

Así mismo, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio determine realizar campañas de control sobre pesas y medidas, los Gobernadores deberán coordinar las verificaciones o revisiones que sobre pesas y medidas se estimen convenientes.

3. ALCALDES

Los Decretos 3466 de 1982, artículo 44, 2876 de 1984, artículo 12 y 2269 de 1993, artículos 40 y 42, asignaron a los Alcaldes las siguientes competencias en materia de protección al consumidor y metrología legal:

3.1 SANCIONATORIA

Decreto 2876 de 1984

El artículo 12 del Decreto 2876 de 1984 dispone:

“Son funcionarios competentes para investigar las contravenciones a las normas sobre control y vigilancia de precios:

1o. El Superintendente Primer Delegado a través de la División de Control y vigilancia de Precios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

2o. Los Alcaldes Municipales, el Alcalde Mayor del Distrito Especial de Bogotá, Alcaldes Menores del Distrito, dentro de su jurisdicción.

3o. Los Inspectores de policía.”

Por su parte, el artículo 44 del Decreto 3466 de 1982, señala que le corresponde a los Alcaldes Distritales, Municipales y Locales imponer las sanciones administrativas por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, por la información que



CIRCULAR CONJUNTA

no corresponde con la realidad o induce a error al consumidor, o por incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios.

Así mismo, la norma aludida les ordena a los citados servidores ejercer el control y vigilancia de todas las personas naturales o jurídicas que vendan bienes o presten servicios mediante sistemas de financiación o bajo la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, así como de quienes presten servicios que exijan la entrega de un bien.

Decreto 2269 de 1993

Los Alcaldes Distritales, Municipales y Locales son competentes para sancionar administrativamente el uso de pesas y medidas e instrumentos de pesar y medir alterados, incompletos o disminuidos o que de alguna forma tiendan a engañar al público.

3.2 VIGILANCIA Y ORIENTACIÓN

Decreto 2269 de 1993

Los Alcaldes Distritales, Municipales y Locales cuentan con las facultades legales en el territorio de su jurisdicción para impartir las órdenes e instrucciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones oficiales sobre pesas y medidas.

Deben, por tanto, mantener a disposición del público la siguiente información:

- El documento contentivo del procedimiento para atender las peticiones, quejas y reclamos que presenten los consumidores.
- Manual de funciones de la oficina de protección al consumidor y metrología legal o del área encargada del cumplimiento de tales funciones.
- Documento donde conste el inventario de los instrumentos metrológicos con que disponen.
- Programación de calibración de instrumentos de metrología.
- Programación anual de campañas de verificación
- Programación anual de capacitación a funcionarios
- Registro estadístico mensual de las investigaciones adelantadas en la materia, en la cual se detalle el tipo de investigación, estado y trámite adelantado.

4. VIGILANCIA PREVENTIVA E INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

De acuerdo con el numeral 1º. del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, es deber de todo servidor público, cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las





CIRCULAR CONJUNTA

convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

En tal sentido, la Procuraduría General de la Nación debe vigilar a los servidores o instancias públicas encargadas de cumplir y hacer cumplir la normatividad vigente en materia de protección de los derechos de los consumidores, desde sus competencias preventiva, de intervención y disciplinaria.

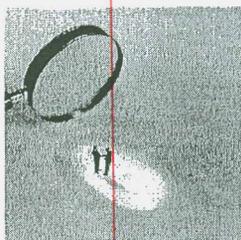
El numeral 13 del artículo 24 del Decreto Ley 262 de 2000, prevé dentro de las funciones de **prevención** de la Procuraduría la de velar por la defensa de los derechos del consumidor y de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Los artículos 75, numeral 11, y 76, numeral 9, del Decreto aludido asignan esta competencia en el nivel territorial a las Procuradurías Regionales y Provinciales.

Por su parte, el artículo 18 de la Resolución No. 17 de 2000, expedida por el Procurador General de la Nación, determina que esta función legal también será ejercida por la Procuraduría Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

De conformidad con lo señalado en artículo 178 de la Ley 136 de 1994, las Personerías Municipales, Distritales y Delegadas deben vigilar, en el marco de sus competencias constitucionales y legales, la conducta de los Alcaldes Municipales, Distritales y Locales, en lo atinente a las funciones asignadas en materia de protección al consumidor y metrología legal, dando traslado a las instancias competentes o iniciando las investigaciones disciplinarias a que haya lugar, cuando estos servidores públicos omitan sus deberes.

5. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



La Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal.

El Decreto 3523 del 15 de septiembre de 2009, artículo 1, numeral 14, señala como función de la SUPERINTENDENCIA la de *“velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso u ordenar las medidas que resulten pertinentes”*

Por su parte el artículo 10, numeral 1 del Decreto 3523 de 2009, establece como función de la División de Protección al Consumidor la de *“Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia”*.



CIRCULAR CONJUNTA

La reglamentación relacionada con la protección al consumidor puede ser consultada en la página electrónica de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co.

Otras consultas podrán ser resueltas en la línea 5870000 Fax: (57 1) 5870284, Call center (571) 6513240 o en la línea gratuita nacional: 018000-910165.

6. OTRAS AUTORIDADES QUE ATIENDEN DENUNCIAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Además de la Superintendencia de Industria y Comercio, son competentes para atender denuncias de protección al consumidor las Alcaldías Municipales, Distritales y Locales y aquellas otras entidades del Estado en materias cuya competencia no le haya sido asignada a la Superintendencia de Industria y Comercio, como por ejemplo la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Nacional de Salud, el INVIMA, la Aeronáutica Civil, la Superintendencia de Puertos y Transporte, el Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

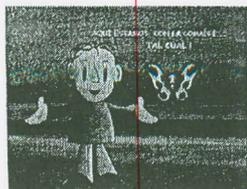


7. LA CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES

La CONFEDERACION es una asociación sin ánimo de lucro cuya finalidad es la de agrupar los consumidores para la defensa de sus intereses, para luchar contra el incremento del costo de vida y para fomentar la productividad en general.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 10 del Decreto 1441 de 1982, las ligas y asociaciones de consumidores deben velar por,

- a) *La eficacia de los organismos y entidades que establezca la ley para la defensa del consumidor, así como por la eficacia de los funcionarios de dichos organismos y entidades;*
- b) *La observancia de las normas sobre precios dictados por las autoridades gubernamentales y la racionalidad de los establecidos por los proveedores;*
- c) *La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos (...)*
- p) *La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor (...)*
- t) *La difusión amplia de los derechos del consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa (...)*



Es decir, la Confederación apoya la creación y el fortalecimiento de sus asociaciones y ligas y busca garantizar el respeto de los derechos de los consumidores a la representación, a la



CIRCULAR CONJUNTA

protección, a la educación, a informar y ser informados, a la indemnización y a la libre elección de bienes y servicios.

La Confederación Colombiana de Consumidores atiende asuntos relacionados con la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y de servicios en temas como: Electrodomésticos, muebles, automotores, vivienda, arrendamientos, lavandería, vestuario, ornamentación, joyería, relojería, salud, créditos, educación, parqueaderos libros, revistas, alimentos, servicios públicos, entre otros.

En su página Web, www.ccconsumidores.org.co, se puede consultar información relacionada con la normatividad de protección de los derechos de los consumidores y de los programas y mecanismos de defensa implementados.

Finalmente, se exhorta a los Gobernadores, Alcaldes, Personeros, servidores de la Procuraduría y demás autoridades responsables de promover y vigilar el cumplimiento de las normas y la defensa de los derechos ciudadanos, a cumplir cabalmente sus funciones y se les invita a consultar la información que las entidades que suscriben la presente Circular y las demás competentes en la materia, han puesto a disposición del público para promover el respeto por los derechos y garantías constitucionales, que caracterizan y definen el Estado Social del Derecho.

Expedida en Bogotá, a los 10 MAR. 2011

Por una Colombia más equitativa e incluyente, dígame SIP a la prevención.


ALEJANDRO ORDÓÑEZ MALDONADO
Procurador General de la Nación


JOSÉ MIGUEL DE LA CALLE
Superintendente de Industria y Comercio

Circular elaborada con el apoyo de la Confederación Colombiana de Consumidores.