



Las alcaldías y la protección al consumidor en tiempos de pandemia

Bogotá D.C.
Junio de 2020



El Estatuto del Consumidor

La Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, fue creada con el objetivo de **garantizar** la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como **amparar** el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, especialmente en lo referente a:



Los riesgos para la **salud y seguridad** de los consumidores

El acceso a una **información adecuada** que les permita hacer elecciones bien fundadas



El **conocimiento** de las disposiciones contenidas en el **Estatuto del Consumidor**

La libertad de **constituir organizaciones** de consumidores



La protección especial a los **niños, niñas y adolescentes** en calidad de consumidores



LAS ALCALDÍAS TIENEN FACULTADES DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Los alcaldes ejercen en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de inspección y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
Art. 62 Ley 1480 de 2011



Las alcaldías podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del tesoro nacional. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

Las actuaciones sancionatorias deberán estar enmarcadas según lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1437 de 2011, en sus artículos 47 al 52.

LAS ALCALDÍAS SON INTEGRANTES DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC) articula el diálogo entre los tres principales actores del proceso de intercambio de bienes y servicios: el **comercio** (incluyendo productores y proveedores), los **consumidores** y las **entidades del Estado** encargadas de velar por la protección de sus derechos.

Productores y Proveedores



Consumidores



Estado



Conformación RNPC

Los consejos de protección al consumidor de carácter nacional o local donde existan



Las alcaldías municipales



Las ligas y asociaciones de consumidores



Autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor



La Superintendencia de Industria y Comercio





La **Superintendencia de Industria y Comercio** como autoridad nacional de protección al consumidor ejerce la **Secretaría Técnica de la RNPC** y, por lo tanto, vela por su adecuada conformación y funcionamiento.



**Industria y
Comercio**

SUPERINTENDENCIA



La **RNPC** brinda **apoyo** y **asesoría** a las alcaldías para el desarrollo de las funciones que les han sido asignadas en materia de protección al consumidor, teniendo en cuenta que éstas son la autoridad de primer orden en las regiones de acuerdo con el mencionado **artículo 62** de la **Ley 1480 de 2011** o **Estatuto del Consumidor**.



Consumidores

LAS ALCALDÍAS Y SU FUNCIÓN DE POLICÍA ADMINISTRATIVA EN ÉPOCA DE COVID-19

1

Con la llegada del Covid-19

2

Se han desatado compras inusuales y en exceso por parte de los ciudadanos...



3

...Lo que representa un riesgo debido a conductas inescrupulosas e ilegales

4

Pero la Superintendencia de Industria y Comercio y la Red Nacional de Protección al Consumidor velan por la protección de sus derechos.



5

Y las alcaldías deben adelantar acciones de inspección y vigilancia en sus jurisdicciones, reportando a la SIC cualquier posible vulneración a los derechos de los consumidores



Recomendaciones para realizar visitas de Inspección

ACAPARAMIENTO

Conductas tendientes a la **sustracción** o **retención** de **productos de alta demanda*** con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios

Se deberá verificar:

- 1 El listado del producto o productos que el vigilado comercializa en los diferentes puntos de venta, indicando las referencias de cada uno
- 2 La relación de unidades disponibles del producto o productos en la que se evidencie: (i) nombre del producto, (ii) referencia, (iii) unidades disponibles y (iv) ubicación de cada una
- 3 La relación del producto o productos comercializados en los últimos seis (6) meses, identificando: (i) referencia, (ii) número de factura, (iii) punto de venta y (iv) fecha de la venta
- 4 La identificación de los distribuidores del producto o productos, indicando: (i) nombre o razón social e identificación y (ii) datos de contacto
- 5 La relación de entradas y salidas del producto o productos durante los últimos tres (3) meses, aportando facturas de compra y venta de los mismos
- 6 Los pedidos realizados del producto o productos durante el último mes y si los mismos han sido atendidos por los proveedores. Para el efecto, debe solicitarse al comerciante las respuestas emitidas por los proveedores en caso de no contar con los productos disponibles

VENTAS ATADAS

Adquisición condicionada de un producto relacionado con la prevención o tratamiento del COVID 19 o de productos de alta demanda. Por ejemplo, el consumidor va a determinado establecimiento a comprar una botella de alcohol antiséptico, allí le indican que debe comprar también un paquete de algodón o de lo contrario no le pueden vender el producto que necesita.



Se deberá verificar:

-  **1** El listado de productos que comercializa el vigilado, solicitando las referencias de cada uno
-  **2** La identificación de los productos cuya venta se está condicionando
-  **3** La relación de unidades de productos cuya venta se está condicionando que se encuentran disponibles para la venta, identificando: (i) nombre del producto, (ii) referencia, (iii) unidades disponibles y (iv) ubicación de cada una
-  **4** La publicidad emitida en los últimos tres (3) meses para ofrecer alguno de los productos cuya venta se está condicionando, verificando la frecuencia y medios de difusión de cada pieza publicitaria
-  **5** El histórico de precios y de ventas de los últimos seis (6) meses de los productos cuya venta se está condicionando, solicitando un número racional de facturas de venta de cada producto en los últimos dos (2) meses

Productos de alta demanda*

Alimentos, bebidas, bienes de primera necesidad, productos farmacéuticos, productos y dispositivos médicos, ópticas, productos ortopédicos, productos de aseo e higiene, alimentos y medicamentos para mascotas y terminales que permitan el acceso a las telecomunicaciones (teléfonos, computadores, tabletas, televisores).



PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Mensajes comerciales en los que se atribuyen bondades que no correspondan con la realidad sobre productos asociados al COVID 19.

Se deberá verificar:

-  **1** *Los productos sobre los cuales se ha emitido la publicidad*
-  **2** *Las propiedades o beneficios que se han atribuido a los mencionados productos*
-  **3** *El sustento técnico o científico, que soporte las afirmaciones relacionadas con las bondades de los productos*
-  **4** *Las piezas publicitarias por medio de las que se han promocionado los productos, identificando: (i) la frecuencia, (ii) los medios a través de los cuales se han anunciado y (iii) la última fecha de emisión*
-  **5** *Las peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados durante el último mes, estableciendo: (i) fecha de radicación, (ii) nombre del quejoso, (iii) motivo, (iv) trámite dado a las mismas y (v) fecha de respuesta*



INFORMACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN DE PRECIOS

Comercialización de productos de manera presencial o por métodos no tradicionales o a distancia (comercio electrónico), restringiendo la venta a una cantidad de productos por consumidor.

Se deberá verificar:

- ① *Los productos que hacen parte de dicha restricción*
- ② *Los canales utilizados para informar dicha restricción a los consumidores, solicitando al vigilado las pruebas que sustenten lo manifestado*
- ③ *Los establecimientos en los que aplica la medida*
- ④ *La información que se está suministrando sobre la vigencia de la medidas*
- ⑤ *En cuanto a la información de precios, ésta deberá estar siempre visible en los productos mismos, en la góndola o en un listado de precios, sin que haya tachones o enmendaduras. Al respecto, deberá verificarse la forma escogida por el proveedor para anunciar los precios al momento de ser registrados en la caja para verificar que el precio cobrado coincida con el anunciado al consumidor*



Trabajo articulado

Con el objetivo de lograr la articulación de las acciones de protección de los derechos de los consumidores, la SIC insta a las alcaldías al cumplimiento de las siguientes recomendaciones:



01

Realizar visitas administrativas de inspección a personas naturales o jurídicas propietarias de establecimientos de comercio

02

En caso de que no se cuente con la información solicitada en el momento de la visita, requerir y conceder un término prudencial para que sea aportada, indicando con claridad la dirección adónde debe ser remitida

03

Cuando de las acciones de inspección y vigilancia desplegadas por la autoridad se desprendan posibles vulneraciones a las normas del **Estatuto del Consumidor**, debe remitirse a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, a la mayor brevedad, el resultado de las mismas mediante un informe que dé cuenta de los aspectos verificados junto con la información recaudada

04

El informe debe ser dirigido al Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, a los correos electrónicos **dirproteccion@sic.gov.co** o **contactenos@sic.gov.co**

//

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO,
CONFIANZA QUE CONSTRUYE PROGRESO.**

//



@Superintendenciadeindustriaycomercio



@SICSuper



@sicsuper



rednacionalconsumidor@sic.gov.co

www.sic.gov.co/rnpc