

# CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. (

054

) de 200

10 DIC. 2010

## "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL CONSEJO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA".

### EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, especialmente las conferidas por el Artículo 313 de la Constitución Política, y la Ley 136 de 1994, Ley 872 de 2003, Ley 73 de 1981, Decreto 1441 de 1982, Decreto 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006

### CONSIDERANDO:

1. Que el Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece que el Estado regulara y garantizara la calidad de los bienes y de los servicios ofrecidos a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización e igualmente asegurara su prestación eficiente, promoviendo la participación de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios en el estudio de las disposiciones que conciernen, con el fin de proteger los principios constitucionales.
2. Que dentro de las atribuciones Constitucionales del Alcalde, señaladas en el Numeral 1 del Artículo 315 de la Constitución Política, se encuentra la de cumplir y hacer cumplir la Constitución, la Ley, los Decretos, las Ordenanzas y los Acuerdos Municipales.
3. Que con la expedición de la Ley 73 de 1981 el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se le concedieron unas facultades extraordinarias al Presidente de la República para dictar normas sobre el particular.
4. Que mediante el Decreto 3468 de 1982 se creó y organizó el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, el cual está adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico.
5. Que el Decreto 3466 de 1982 en su Artículo 44 asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los Alcaldes la competencia para imponer sanciones por el incumplimiento de las

## CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. ( 054 ) de 200 10 DIC. 2010

- condiciones de calidad e idoneidad, la falta de correspondencia con la realidad o inducción a error de las marcas, leyendas y propaganda comercial, así como el incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios y de la normatividad sobre ventas mediante el sistema de financiación y prestación de servicios que exijan la entrega de un bien.
6. Que mediante el Decreto 1441 de 1982 se regule la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, entendiéndose por ellas toda organización que tenga como fin proteger, informar, educar y hacer respetar los derechos de los consumidores y velar porque las normas y las leyes que protegen y consagran esta protección se cumplan y apliquen por parte de las autoridades competentes.
  7. Que el Artículo 40 del Decreto 2269 de 1993 asigna competencia a los Gobernadores, Alcaldes y demás funcionarios de policía para 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.
  8. Que mediante la Circular N° 05 del 5 de Septiembre de 1986 la Procuraduría General de la Nación fijo funciones de protección al medio ambiente y defensa del consumidor y estableció la vigilancia de los funcionarios administrativos municipales legalmente competentes para la defensa al consumidor.
  9. Que de conformidad con el Numeral 1 de la Directiva Presidencial N° 04 del 11 de Febrero de 1986 los Alcaldes tienen la obligación de constituir con carácter permanente los Consejos de Protección al Consumidor en los Municipios, para que asesoren a la Administración en la exigencia de las normas establecidas en los Decretos 3466 y 3468 de 1982.
  10. Que de conformidad con el Numeral 1 de la Directiva Presidencial N° 04 del 24 de Octubre de 2006 los Gobernadores y Alcaldes deben "brindar auxilio y cooperación para el cumplimiento de las funciones y la realización de los fines de la Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como promover la creación en cada Municipio de una Oficina de Protección al Consumidor y metodología legal y la

# CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. ( 054 ) de 200 10 DIC. 2010

implementación de un procedimiento para atender quejas y reclamos de los consumidores”.

11. Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario la creación del Consejo de Protección al Consumidor en el Municipio de Bucaramanga, con el fin de atender lo relacionado con la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y garantizar su participación en el estudio de todos los asuntos que le conciernen.

## ACUERDA:

**ARTÍCULO PRIMERO: Créase el CONSEJO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**, el cual asesorara a la Administración Municipal en el desarrollo de actividades encaminadas a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios y el establecimiento de mecanismos en pro de los derechos de los mismos, para lo cual la Administración garantizara su participación en todos los eventos que les concierne.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Objeto y Ámbito de Aplicación:** El presente Acuerdo tiene por objeto establecer los parámetros, principios y reglas por medio de los cuales funcionara el Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga.

**ARTÍCULO TERCERO: Competencia:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga asesorará a la Administración Municipal en la fijación y desarrollo de las políticas referentes a la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, y a la violación y normas de protección al consumidor y al usuario de bienes y de servicios de la Ciudad de Bucaramanga.

**ARTÍCULO CUARTO: Funcionamiento:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga para su funcionamiento, operación, dirección y demás recursos estará adscrito a la Alcaldía de Bucaramanga, a través de la Secretaria de Gobierno del Municipio con el fin de brindar apoyo y cooperación para el cumplimiento de las funciones aquí establecidas y demás que sobrevengan de la Ley al igual que la implementación de un procedimiento eficaz para atender quejas y reclamos de los consumidores.

**ARTÍCULO QUINTO: Normatividad:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga se regirá por las disposiciones establecidas en la Constitución Política de Colombia de 1991, la Ley 73 de 1981, el Decreto 1441 de 1982, el Decreto 3466 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, la circular 005 de Septiembre de 1986 de la Procuraduría General de

# CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. ( 8.054 ) de 200 10 DIC. 2010

la Nación, el Decreto 1009 de 1988, el Decreto 2269 de 1993, la Directiva de la Presidencia de la República N° 04 de 2006, y todas aquellas normas que las modifiquen o deroguen y todas aquellas que se relacionen con la protección y defensa de los derechos del consumidor y del usuario.

## **ARTÍCULO SEXTO: Miembros del Consejo de Protección al Consumidor de Bucaramanga:**

El Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Bucaramanga estará integrado por:

- El (la) Alcalde Municipal o su Delegado (a).
- El (la) Secretario (a) de Gobierno del Municipio.
- El Personero Municipal
- El Secretario de Planeación Municipal
- Un delegado de la Superintendencia de Industria y Comercio
- El (la) Secretario (a) de Salud y Ambiente Municipal.
- El (la) Secretario (a) de Educación del Municipio.
- El (la) Jefe de la Unidad Técnica de Servicios Públicos del Municipio.
- Un (a) Representante del Mercado Mayorista o quien haga sus veces.
- Un Representante de las Juntas de Acción Comunal
- Un (a) Delegado (a) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Tres (3) Representantes de las Asociaciones de consumidores.
- Un (1) Delegado de los Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios.

**Parágrafo 1:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga será presidido por el señor Alcalde de Bucaramanga y en su ausencia por su Delegado (a).

**Parágrafo 2:** La Secretaria Técnica del Consejo de Protección al Consumidor estará a cargo de la Secretaria de Gobierno del Municipio.

**Parágrafo 3:** El Representante de las Juntas de Acción Comunal, como el delegado de los Vocales de control de los servicios públicos domiciliarios, será elegido democráticamente dándole plena autonomía a dichas organizaciones, para que mediante asambleas determine los mecanismos de elección y serán convocados por la Secretaria de Gobierno Municipal.

## **ARTÍCULO SEPTIMO: Funciones del Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga:**

# CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. ( 054 ) de 200 10 DIC. 2010

El Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga velara por:

- a. Determinar los objetivos que se deban cumplir anualmente por parte del Municipio para hacer valer el cumplimiento de los derechos del consumidor. De igual manera, direccionar las políticas de divulgación, socialización y promulgación sobre los derechos de los consumidores.
- b. Velar por el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo.
- c. Identificar las inconformidades de cada una de las comunas del Municipio de Bucaramanga para ser estudiadas, evaluadas y propender por resolverlas en cada uno de los comités.
- d. La observancia de las normas sobre precios establecidas por las autoridades gubernamentales y la racionalidad de los establecidos por los proveedores.
- e. La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos.
- f. La idoneidad de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas técnicas expedidas por el Gobierno.
- g. Velar por la exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de los productos y mercancías.
- h. La protección a los arrendatarios de los bienes muebles e inmuebles se determina entre persona natural y persona jurídica (Inmobiliarias legalmente constituidas) y la observancia de las normas relativas al contrato de arrendamiento.
- i. La incontaminación de los alimentos, del aire y del agua, así como por la imposición y efectividad de las sanciones que según las normas aplicables, cupieren a quienes los contaminen.
- j. La Conservación y utilización racional del agua, la fauna, la flora y demás recursos naturales.
- k. La responsabilidad de los productores y proveedores respecto de la publicidad de las mercancías, las marcas y leyendas que exhiban los productos, y en general respecto de la divulgación de su contenido y características.
- l. La equidad de las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan de las operaciones de venta o de utilización de bienes y servicios.
- m. La responsabilidad de quien suministra un servicio que supone el depósito de bienes de propiedad del usuario del servicio.
- n. El cumplimiento de las garantías ofrecidas por el productor o proveedor.
- o. La promoción de la organización de cooperativas de consumo y de sistemas que hagan más eficiente el mercado de los productos.
- p. El impulso a la afiliación de los consumidores a las ligas ya organizadas y a la organización de nuevas ligas.
- q. La presentación de condiciones de equidad y eficiencia de los servicios de mercadeo, salud, educación, transporte y demás que interesen al consumidor.

- r. El trámite administrativo y judicial de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor.
- s. El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal de bienes y servicios.
- t. La prevención y castigo de las prácticas indebidas de los productores o proveedores y su intervención en caso de infracciones penales o policivas.
- u. La divulgación de los precios oficiales o racionales que rijan en determinado momento.
- v. La difusión amplia de los derechos del consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa.
- w. La atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que ante él formulen los consumidores en relación con la protección, la información, la educación, la representación, el respeto de sus derechos y la efectividad de las indemnizaciones.
- x. La imposición de multas o sanciones administrativas y orden de cerramiento a establecimientos de comercio que incumplan con la efectividad de las garantías de bienes y servicios o violen las normas de protección al consumidor.
- y. Por los derechos de los copropietarios de propiedad horizontal, centros comerciales y demás, frente a los constructores o comercializadoras de estos bienes en la transición de la Administración con fines de la Ley 675 de 2000 y demás derechos y obligaciones que se generen de las mismas.

**ARTÍCULO OCTAVO: Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga:**

Para procurar el trámite oportuno de los diversos asuntos relacionados con sus funciones, el Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga se reunirá ordinariamente cada Dos (2) meses, y de manera extraordinaria, cuando sea convocado por el señor Alcalde de la Ciudad o porque así lo soliciten por lo menos Cinco (5) de sus miembros.

**Parágrafo 1:** Las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga serán presididas por el señor Alcalde de la Ciudad y en su ausencia por su Delegado (a).

**Parágrafo 2:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga podrá invitar a sus sesiones a las personas cuya participación considere de importancia para el cabal desempeño de las funciones señaladas en el Artículo Séptimo de este Acuerdo.

# CONCEJO DE BUCARAMANGA

Acuerdo No. ( 054 ) de 200 10 DIC. 2010

**ARTÍCULO NOVENO:** El Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Bucaramanga expedirá su propio reglamento en un término no superior a Tres (3) meses.

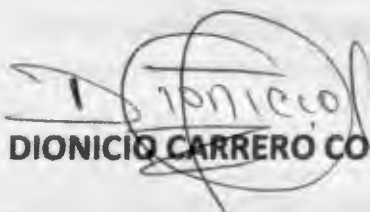
**ARTÍCULO DECIMO:** La Secretaria de Gobierno del Municipio rendirá un informe semestral al Concejo Municipal de Bucaramanga sobre los avances y logros del presente Acuerdo.

**ARTÍCULO DECIMO PRIMERO:** La Administración Municipal reglamentara lo dispuesto en este Acuerdo dentro de los Noventa (90) días siguientes a su aprobación e informara a la Corporación su contenido.

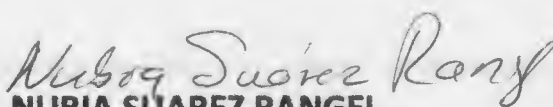
**ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO:** Este acuerdo rige a partir del día de su publicación, y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Se expide en la Ciudad de Bucaramanga a los veinticinco (25) días del mes de Noviembre del año Dos Mil Diez (2010).

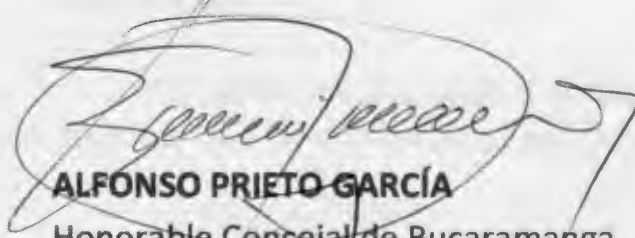
El Presidente,

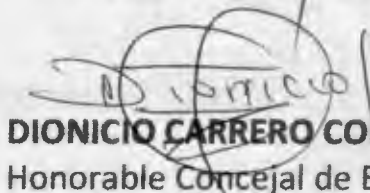
  
**DIONICIO CARRERO CORREA**

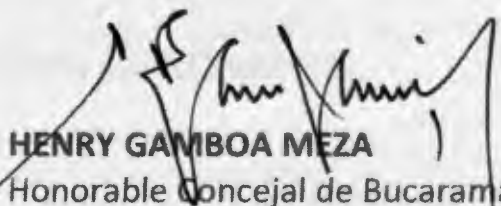
La Secretaria General,

  
**NUBIA SUAREZ RANGEL**

Los Autores,

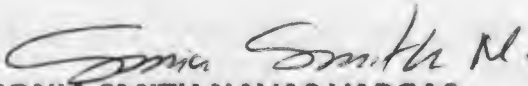
  
**ALFONSO PRIETO GARCÍA**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

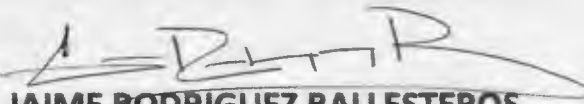
  
**DIONICIO CARRERO CORREA**  
Honorable Concejal de Bucaramanga


  
**HENRY GAMBOA MEZA**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

**CONCEJO DE BUCARAMANGA**

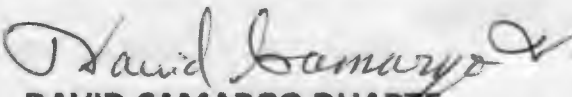
Acuerdo No. ( 054 ) de 200 10 DIC. 2010


  
**SONIA SMITH NAVAS VARGAS**  
Honorable Concejala de Bucaramanga

  
**JAIME RODRIGUEZ BALLESTEROS**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

  
**URIEL ORTIZ RUIZ**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

  
**JOSE ALFREDO ARIZA FLOREZ**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

  
**DAVID CAMARGO DUARTE**  
Honorable Concejal de Bucaramanga

  
**CAROLINA MORENO RANGEL**  
Honorable Concejala de Bucaramanga

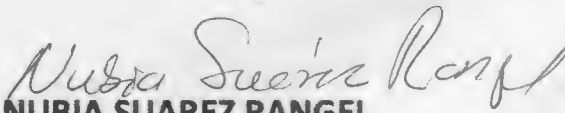
El Ponente,

Los suscritos Presidente y Secretaria General del Honorable Concejo Municipal.

**CERTIFICAN:**

Que el presente Acuerdo No. 054 Del 2010, fue discutido y aprobado en 02 sesiones verificadas en distintos días de conformidad con la Ley 136 de 1994.

  
**DIONICIO CARRERO CORREA**

  
**NUBIA SUAREZ RANGEL**

El Presidente,

la Secretaria General,



ACUERDO No. 054 DE 2010 10 DIC. 2010

PROYECTO DE ACUERDO No. 089 de 2010 "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL CONSEJO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA"


Recibido en la Secretaria Administrativa del Municipio de Bucaramanga, el primero (01) del mes de Diciembre de 2010.

  
LUZ ALBA SERRANO SANCHEZ  
Secretaria Administrativa

REPUBLICA DE COLOMBIA, DEPARTAMENTO DE SANTANDER, MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

El primero (01) del mes de diciembre de 2010.


PUBLIQUESE Y COMUNIQUESE

  
FERNANDO VARGAS MENDOZA  
Alcalde de Bucaramanga

ALCALDIA DE BUCARAMANGA

CERTIFICA:

Que el anterior Acuerdo No. 054 de 2010, expedido por el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, fue sancionado en el día de hoy, el primero (01) del mes de diciembre de 2010.

  
FERNANDO VARGAS MENDOZA  
Alcalde de Bucaramanga