

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p> <p><b>Fecha:</b> 30/07/2018</p> <p><b>Página:</b> 1 DE 7</p>	

## 1. OBJETIVO:

Velar por la observancia del Estatuto al Consumidor, proteger y promover la efectividad y el libre ejercicio inherente de la población consumidora. Así como, amparar el respeto a la comunidad y a sus intereses económicos, consagradas en el Artículo 59 y 62 de la Ley 1480 de 2011.

## 2. ALCANCE:

Se inicia con la presentación de la denuncia por parte del consumidor y/o acta de los funcionarios designados para efectuar las visitas, hasta la culminación del mismo.

## 3. BASE LEGAL:

Constitución Política, Código de Procedimiento Civil, Código de Policía del Tolima, Ley 1480 de 2011, Decreto 01 de 1984, Ley 1437 de 2011, Decreto 1.1.0056 de 2009, Decreto 735 de 2012, Decreto 1471 de 2014.

## 4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

**Cláusula de prórroga automática:** Es la estipulación contractual que se pacta en los contratos de suministro en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

**Cláusulas abusivas:** Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Algunas de las Cláusulas abusivas ineficaces de pleno derecho son:

Las que limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p> <p><b>Fecha:</b> 30/07/2018</p> <p><b>Página:</b> 2 DE 7</p>	

Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor.

Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.

Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones.

**Consumidor o usuario:** 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.

**Contrato de adhesión:** Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

**Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

**Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

**Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

**Producto:** Todo bien o servicio.

**Productor:** 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.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<p><b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA</p>	<p><b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b></p>	
	<p><b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p> <p><b>Fecha:</b> 30/07/2018</p> <p><b>Página:</b> 3 DE 7</p>	

**Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

**Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

**Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

**Publicidad engañosa:** Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

**Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

**Ventas con utilización de métodos no tradicionales:** Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

**Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

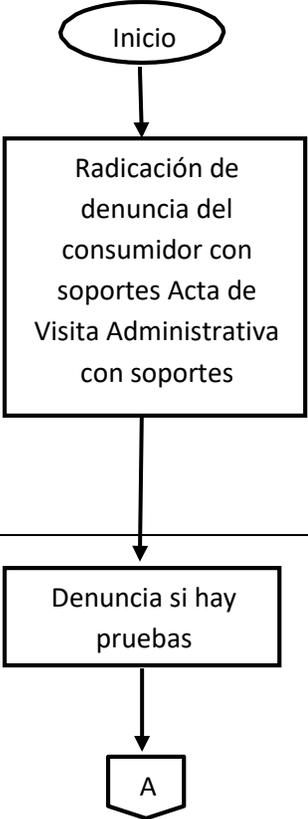
**Producto defectuoso** es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	<b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b>	
		<b>Versión:</b> 02	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	<b>Fecha:</b> 30/07/2018 <b>Página:</b> 4 DE 7	

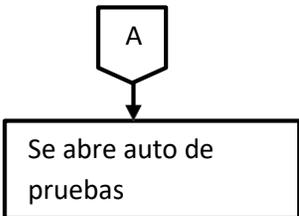
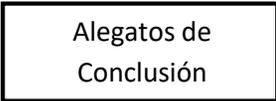
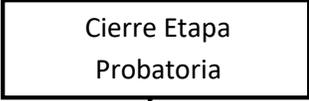
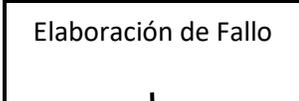
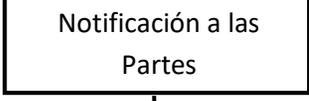
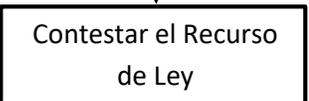
## 5. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento se está adelantando directamente desde la dirección de Justicia y Orden Público, programa Casa del Consumidor a través de los Inspectores de Policía asignados al Permanente Central.

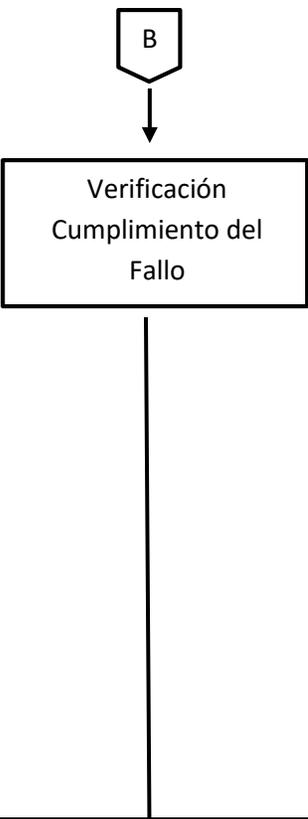
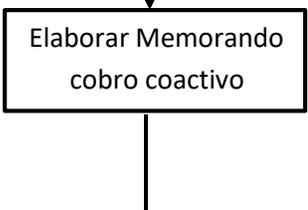
## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujo grama
De Oficio a través de las actas de visitas administrativas, o por radicación de denuncia del Consumidor con los soportes respectivos: solicitud de reclamación y respuesta si la hubo ante el establecimiento comercial o el informe respectivo.	Inspector de turno. Profesional Universitario	Libro Radicador y/o Software de Gestion Documental	Radicado con los soportes	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Radicacion[Radificación de denuncia del consumidor con soportes Acta de Visita Administrativa con soportes]     Radicacion --&gt; Denuncia[Denuncia si hay pruebas]     Denuncia --&gt; A{{A}} </pre>
De oficio y/o por denuncia si hay pruebas se corre pliego de cargos el cual no es susceptible de recursos; si no hay pruebas se practica una visita de vigilancia y control.	Inspector de turno	Libro Radicador / Software de Gestion Documental	Acta de visita administrativa, formato según aplicacion	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	<b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	<b>Versión:</b> 02 <b>Fecha:</b> 30/07/2018 <b>Página:</b> 5 DE 7	

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujo grama
Se abre Auto de pruebas	Inspector de Turno	Acta de visita administrativa y formato diligenciado	Auto de pruebas, declaraciones, documentos, descargos	
Alegatos de conclusión	Inspector de Turno	Auto de pruebas, declaraciones, documentos, descargos	Alegatos	
Cierre etapa probatoria	Inspector de Turno	Alegatos	Auto de Cierre	
Elaboración de Fallo que será firmado por el Alcalde	Inspector de Turno	Auto de Cierre	Acto Administrativo	
Notificación a las partes y al Ministerio Público	Inspector de Turno	Acto Administrativo	Notificación personal, edicto, estado	
Contestar el recursos de ley que podrá ser interpuesto por Reposición ante el Alcalde o por Apelación ante el superintendente de industria y comercio	Inspector de Turno / Director Justicia	Recurso, evidencias del proceso	Acto Administrativo	
				

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	<b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b>	
		<b>Versión:</b> 02	
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	<b>Fecha:</b> <b>30/07/2018</b>	
		<b>Página:</b> 6 DE 7	

Actividad	Responsable	Punto de Control	Registro	Flujo grama
Verificación del cumplimiento Fallo  En caso de la omisión al cumplimiento de fallo. Término de cumplimiento del fallo - Verificación del cumplimiento (a criterio 1- o mas meses) Llamar a descargos por incumplimiento  Multa: que podrá ir de 1 a 100 SMLMV Emisión de resolución sanción para cobro coactivo	Inspector de Turno	Acto Administrativo	Memorando y/u oficio  Descargos por No cumplimiento de la Resolución  Memorando corriendo traslado de la Resolución	
Ante la exposición de pruebas de pago del sancionado, por acatamiento del fallo. Se envía memorando a cobro coactivo para certificar dicho pago	Inspector de Turno	Recibo pago	Memorandos	
Recibo de confirmación de cobro coactivo y cierre del archivo	Inspector de Turno	TRD	Archivo con todos los soportes	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>PROCESO:</b> GESTION DE LA SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	<b>Código:</b> <b>PRO- GSJ-10</b>	
		<b>PROCEDIMIENTO:</b> MECANISMOS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	
		<b>Fecha:</b> <b>30/07/2018</b>	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	11/12/2015	Primera versión del SIGAMI
02	30/07/2018	CAMBIO EL NOMBRE DEL PROCESO

Revisó	Aprobó
<b>NOMBRE:</b> Sandra Salas <b>CARGO:</b> Asesora	<b>NOMBRE:</b> Marco Emilio Hincapié Ramirez <b>CARGO:</b> Secretario de Gobierno