

**XIV Foro Internacional sobre Protección del Consumidor
para Latinoamérica
5 de noviembre de 2024
Bogotá, Colombia**

Superintendencia de Industria y Comercio

Presentación

Sra. María Carolina Ramírez

Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor

Superintendencia de Industria y Comercio

Colombia

Este material se ha reproducido en la lengua y forma en que se facilitó. Las opiniones expresadas son las del autor y no reflejan necesariamente las de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas Desarrollo.



**Superintendencia de
Industria y Comercio**



Red Nacional de Protección al Consumidor RNPC



¿QUÉ ES LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR (RNPC)?

La RNPC fue creada mediante el artículo 75 la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor

- **Difundir y apoyar** el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país.
- **Recibir y dar traslado** a la autoridad competente de las reclamaciones administrativas en materia de protección al consumidor.
- **Brindar apoyo y asesoría a las alcaldías** municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas en el Estatuto.

FUNCIONES

1

DIFUNDIR Y APOYAR

A nivel nacional los derechos y deberes de los consumidores.

2

RECIBIR Y TRASLADAR

A la autoridad competente las reclamaciones administrativas que presenten los consumidores.

3

APOYAR Y ASESORAR

A las alcaldías municipales en el cumplimiento de las funciones asignadas por la Ley 1480 de 2011.



Los consejos de protección al consumidor

- Estos consejos tienen como función desarrollar actividades encaminadas al fomento, la educación y defensa de los derechos de los consumidores.



Las ligas y asociaciones de consumidores



Las autoridades administrativas del orden nacional con funciones de protección al consumidor



- S. Financiera
- S. Salud
- S. Servicios
- S. Transportes
- S. de Vigilancia y Seguridad Privada
- INVIMA

CONFORMACIÓN



Las alcaldías del país



La Superintendencia de Industria y Comercio

Actúa como secretaría técnica y en tal condición le corresponde velar por su adecuada conformación y funcionamiento

OBJETIVOS

EQUILIBRAR

Relaciones entre
consumidores y proveedores/
productores



DEFENDER

Los derechos de los
consumidores



ESTIMULAR

La participación ciudadana



Las Autoridades Administrativas del Orden Nacional con Funciones de protección al consumidor



A través de convenios interadministrativos gestionamos la integración de los miembros de la RNPC para que estos últimos hagan presencia institucional en los programas misionales de la RNPC.





Superintendencia de
Industria y Comercio



PROGRAMAS MISIONALES



Casas Del Consumidor de
Bienes y Servicios
Bogotá y Regionales



Ruta del Consumidor



EDEP

Estrategia de Dialogo con
las Economías Populares



CONSUFONDO

CASA DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS



Busca orientar a los ciudadanos en sus reclamaciones como consumidores de bienes y servicios, al tiempo que apoya y asesora a las administraciones municipales y locales de cada región en el correcto ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, en materia de protección al consumidor y metrología legal.



SERVICIOS

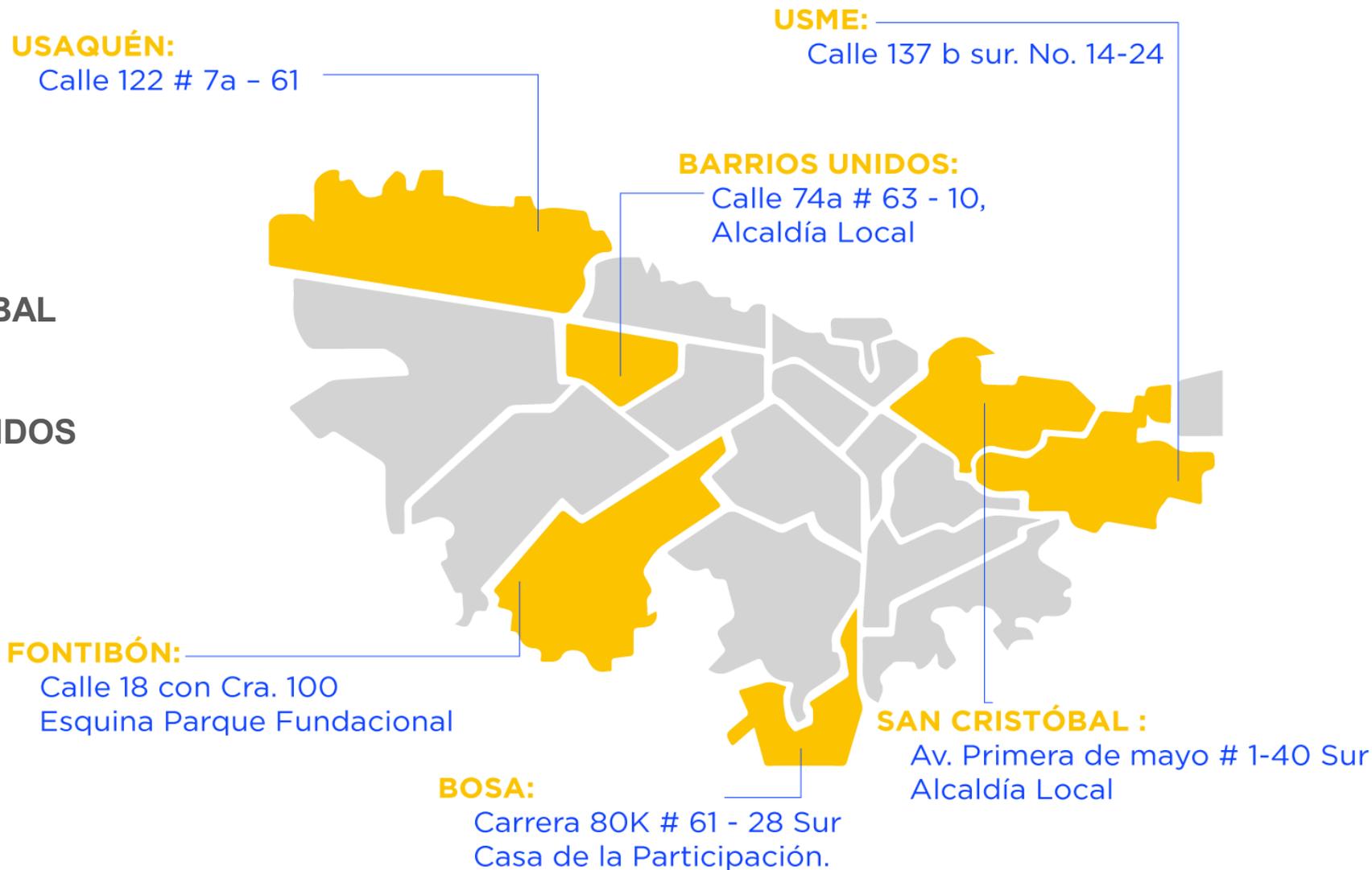
- Arreglo directo
- Apoyo y asesoría a alcaldías
- Capacitaciones
- Orientación
- Difusión

CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS BOGOTÁ D.C



Superintendencia de
Industria y Comercio

- USME
- USAQUÉN
- SAN CRISTÓBAL
- FONTIBÓN
- BOSA
- BARRIOS UNIDOS



CASAS DEL CONSUMIDOR DE BIENES Y SERVICIOS REGIONALES



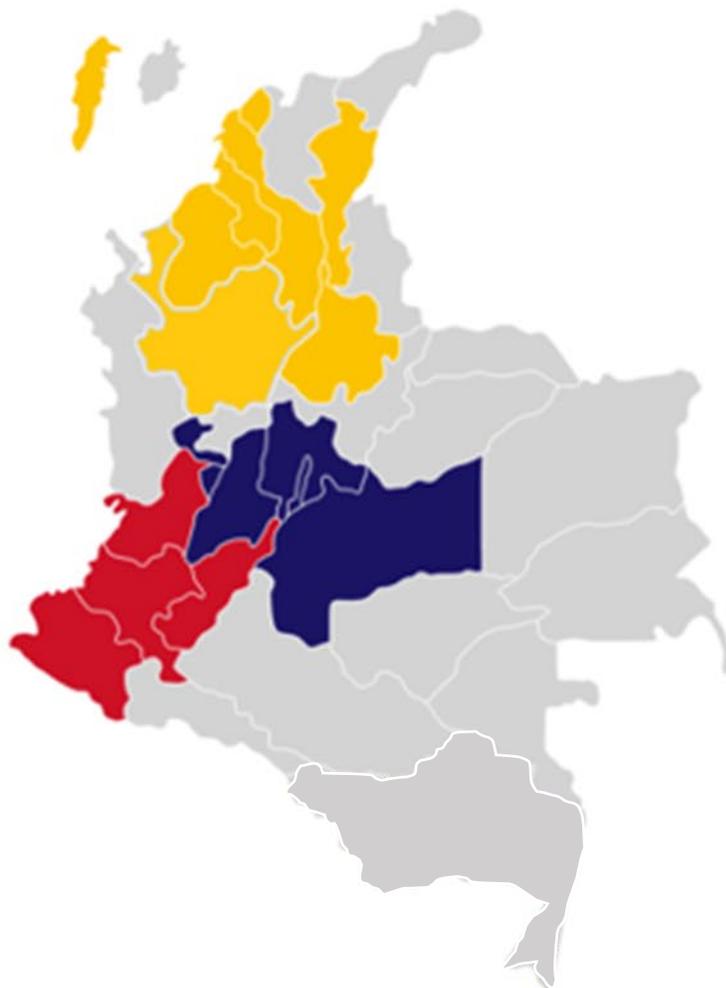
Superintendencia de
Industria y Comercio

REGIÓN CENTRAL

CHÍA
ARMENIA
PEREIRA
IBAGUÉ
MEDELLÍN

REGIÓN SUROCCIDENTAL

POPAYÁN
PASTO
NEIVA
CALI



REGIÓN CARIBE

BARRANQUILLA
CARTAGENA
MONTERÍA
SINCELEJO
SAN ANDRÉS

REGIÓN ORIENTAL

VILLAVICENCIO
BUCARAMANGA

RUTA DEL CONSUMIDOR



Busca orientar a los colombianos en sus trámites y reclamaciones como consumidores de bienes y servicios, Recorriendo el país a través de buses especialmente adecuados para servir como oficinas de atención al ciudadano.



SERVICIOS

- Difusión
- Arreglo directo
- Atención y orientación
- Apoyo y asesorías a alcaldías
- Capacitaciones





OPERACIONES ESPECIALES

Son aquellas operaciones de transporte multimodal que permiten a la entidad llegar a zonas que no se puedan cubrir por vía terrestre o fluvial, y en la que se deberán utilizar diferentes medios de transporte para poder llevar la oferta institucional y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país.



DIÁLOGO CON LAS COMUNIDADES INDÍGENAS

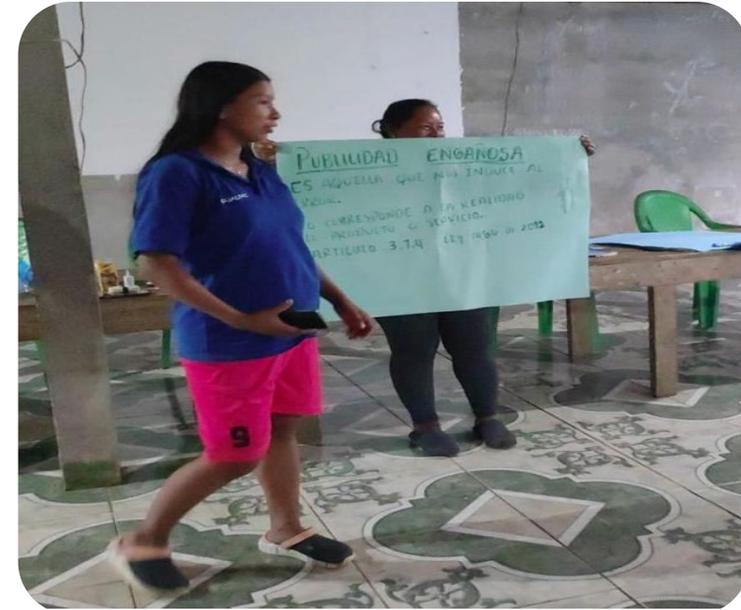


Superintendencia de
Industria y Comercio



La RNPC, ha puesto en marcha una estrategia con el propósito de llevar el conocimiento sobre los derechos y deberes de los consumidores a grupos étnicos.

El objetivo es brindar capacitación en temas de protección al consumidor, abordando las generalidades del estatuto del consumidor, en temas de garantías, publicidad engañosa, información pública de precios, comercio electrónico, entre otros, con un enfoque diferencial que permita atender a estas comunidades en la protección de sus derechos como consumidores. Además, se tiene en cuenta un discurso más cercano y adaptado a sus necesidades y dinámicas comerciales en el mercado.



Comunidad indígena Embera Katío



29-Jul-2024: Resguardo en zona rural del Municipio Tierralta - Córdoba, específicamente en la vereda Tuis-Tuis, se desarrolló capacitación en temas de protección al consumidor, generalidades del derecho de consumo. Participaron 45 niños y 35 adultos.

Comunidad indígena Embera Chamí Karabijua

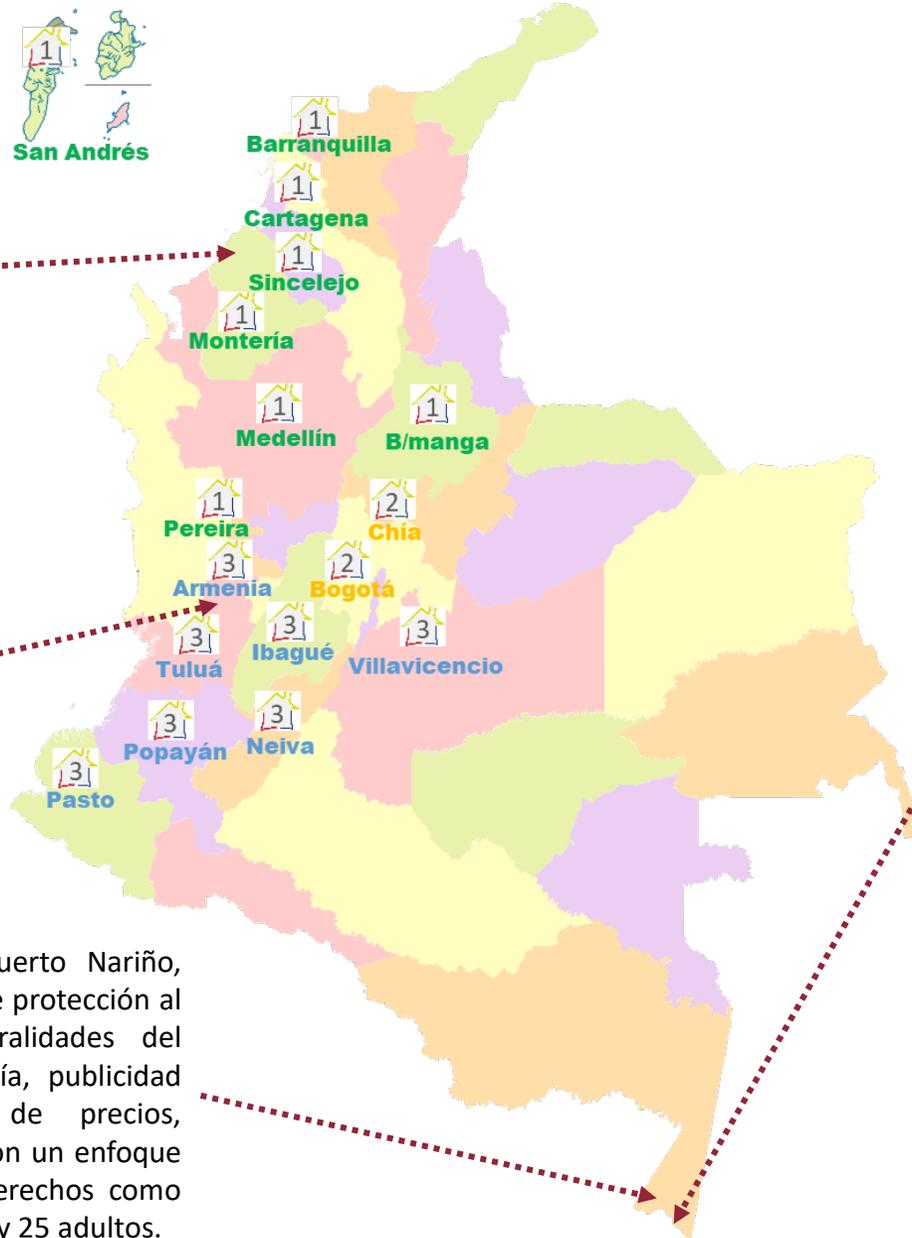


21-Jun-2024: Capacitación acerca de los derechos y deberes que les asisten como consumidores con miembros de la comunidad que habita en el departamento del Quindío, municipio de Calarcá. Participaron 5 niños y 16 adultos.

Comunidad Ticoya el municipio de Puerto Nariño



4 al 9-Ago-2024: Municipio de Puerto Nariño, Amazonas. Capacitación en temas de protección al consumidor, abordando las generalidades del estatuto del consumidor, la garantía, publicidad engañosa, información pública de precios, comercio electrónico, entre otros, con un enfoque especial en la protección de sus derechos como consumidores. Participaron 12 niños y 25 adultos.



Comunidad Ticuna Resguardo de Macedonia Amazonas



7-Ago-2024: Municipio de Leticia, Amazonas, Resguardo de Macedonia. Orientó a las personas sobre temas como el elevado costo de facturación en servicios públicos, deficiencias en los prestadores de servicios de telecomunicaciones, desconocimiento en propiedad intelectual, y procesos de demandas y reclamaciones. Participaron 12 niños y 22 adultos.

ESTRATEGIA DE DIÁLOGO CON LAS ECONOMÍAS POPULARES



Superintendencia de
Industria y Comercio

Busca adelantar acciones formativas, preventivas y de capacitación, dirigidas a pequeños y medianos comerciantes que les permitan no solo entender sus obligaciones sino también los beneficios de ser responsables.

SERVICIOS

- Difusión
- Visitas de divulgación
- Capacitaciones
- Orientaciones





Superintendencia de
Industria y Comercio



CONSUFONDO



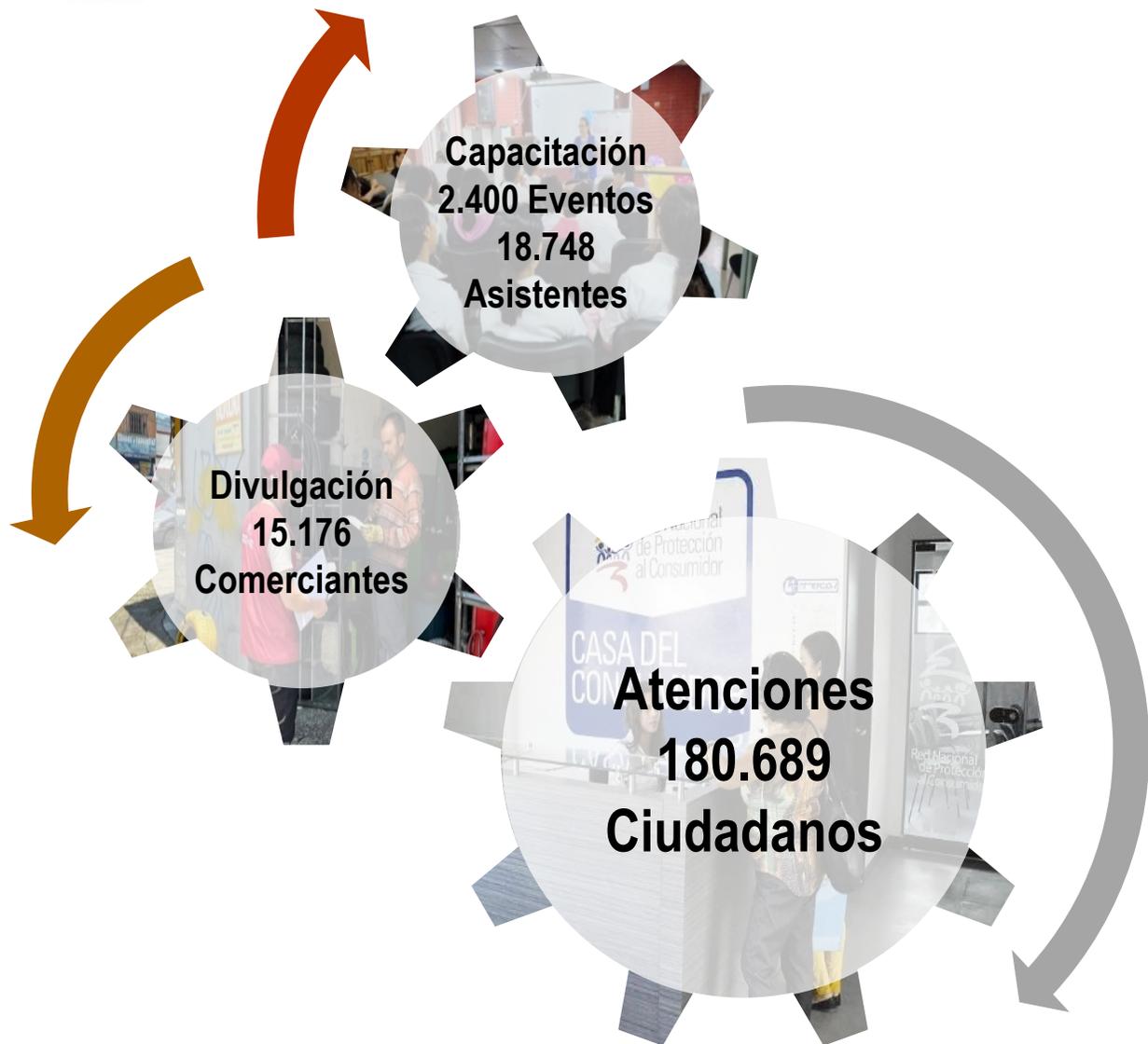
1 Promover iniciativas orientadas a contribuir con la efectiva protección de los derechos de los consumidores.

2 Empoderar a las entidades territoriales para ejercer correctamente sus funciones de policía administrativa.



3 Fortalecer la misión de las ligas y asociaciones de consumidores.





Impacto a Sept-2024

214.554 Ciudadanos

Al corte del 30 de septiembre de 2024 la Red Nacional de Protección al Consumidor – RNPC ha impactado 214.554 ciudadanos a través de las atenciones y/o orientaciones, divulgaciones y capacitaciones que se realizan por medio de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios y las Rutas del Consumidor.



**Superintendencia de
Industria y Comercio**

