

**RESOLUCIÓN N° A-070-2015**

(De 28 de septiembre de 2015)

El Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **ACODECO**) es una Entidad Pública Descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, con autonomía en su régimen interno y creada por la Ley 45 del 31 de octubre de 2007 (en adelante Ley 45).

Que el objeto la Ley 45 es proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre competencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor;

Que el numeral 1 del artículo 86 de la Ley 45 establece, que la Autoridad tendrá entre sus funciones y atribuciones determinar sus políticas generales y velar por su ejecución; con lo cual la Administración de la Entidad define como parte de la política institucional promover programas para los agentes económicos y los consumidores que sean cónsonos con la realidad que viven los consumidores, que sean más eficientes, equitativos, que busquen equilibrar las fuerzas en la relación de consumo, que utilicen las herramientas tecnológicas que estén a nuestro alcance, para procurar agentes económicos más comprometidos con sus consumidores y consumidores con mayores oportunidades de ser escuchados.

Que para el cumplimiento de lo antes mencionado, **ACODECO** puede establecer programas que considere beneficiosos para el consumidor y los proveedores de bienes y servicios, que contribuyan al mejoramiento de sus funciones dentro del territorio nacional. Además, el numeral 7 de mencionado artículo, establece la función y atribución de la Autoridad para desarrollar guía técnicas para el mejor ejercicio de las funciones de conformidad con las leyes y los reglamentos.

Que es obligación de los proveedores apegarse a la Ley, a los buenos usos mercantiles y la equidad en el trato con los consumidores (numeral 13, artículo 36 de la Ley 45 de 2007). También es función de **ACODECO**, específicamente del Director Nacional de Protección al Consumidor procurar la solución de controversias entre los proveedores y los consumidores, así como conocer y decidir las quejas que presenten los consumidores.

Que **ACODECO** es consciente que en las relaciones de consumo cotidianas existen controversias que no son conocidas por esta Entidad en función de su poco valor, por lo que requerimos un programa que acerque al consumidor y al proveedor a la **ACODECO** promoviendo solución de controversias en sitio.

Que el artículo 96 de la Ley 45, establece que corresponderá al Administrador, entre otras, la función específica de ejecutar las políticas de la entidad, además de vigilar, supervisar y dirigir las labores de los directores nacionales, y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones encomendadas a la institución.

Para tal fin, se crea el programa de responsabilidad social empresarial denominado "Agentes Económicos Responsables" que permitirá a los agentes económicos afiliados al programa la posibilidad de atender de forma adecuada, inmediata y con la vigilancia y orientación de la Autoridad, a través de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, las quejas que presenten los consumidores dentro de sus locales comerciales, las cuales deberán resolver apegados siempre a la leyes de protección al consumidor, así como cualquier otra ley que le confiere competencia de esta Autoridad.

Que en vista de lo anterior, y las funciones que tiene la **ACODECO**, debe este ente gubernamental garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles para la defensa de los derechos e interés superiores de los consumidores, estableciendo parámetros técnicos, transparentes y eficientes que sirvan de guía técnica a los consumidores y agentes económicos.

Que luego de las consideraciones antes expuestas y las funciones que le son propias al Administrador, se hace necesario crear una guía técnica que permita alcanzar los objetivos antes señalados dentro del "Programa de Agentes Económicos Responsables", por lo que,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la "GUÍA TÉCNICA PARA EL PROGRAMA DENOMINADO "AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER)", cuyo texto es el siguiente:

I. Parte: Propósito y definiciones

Consideraciones iniciales:

1. El objetivo de esta guía técnica es presentar los lineamientos generales y específicos que seguirán los agentes económicos afiliados voluntariamente al programa Agente



Económico Responsable, para la atención de quejas que presenten los consumidores dentro de sus locales comerciales.

2. Este método alternativo de atención de quejas, permitirá a la **ACODECO** poner a disposición de los consumidores los formularios para la recepción de sus quejas y la solución inmediata de sus reclamaciones ante el propio agente económico, siempre con el compromiso, transparencia, eficiencia e intervención de la Autoridad.
3. La Autoridad capacitará y orientará a los agentes económicos que voluntariamente se adscriban al programa, y publicará en su página web o en cualquier otro medio de comunicación un registro con los nombres de los agentes económicos que de manera eficiente cumplan con los parámetros y lineamientos de esta guía técnica.
4. Los agentes económicos que de forma voluntaria se adscriban al programa Agente Económico Responsable, se comprometen a cumplir con esta guía técnica en todas sus partes.
5. El Agente Económico Responsable deberá contar en todos sus establecimientos con personal capacitado para atender y dar respuesta inmediata a los reclamos presentados por los consumidores.
6. El programa de “Agente Económico Responsable” favorecerá los acuerdos amigables, tal como lo establece la ley, sobre las reclamaciones que se presenten, en especial las que se reciban en sitio (locales comerciales), sin impedir el derecho que tiene el consumidor de presentar las quejas o reclamos por la vía administrativa existente en la propia ley.
7. Las quejas recibidas directamente en la **ACODECO** en contra de un “Agente Económico Responsable (AER)” se tramitarán de acuerdo al procedimiento establecido en esta guía técnica, en lo que corresponda.

Definiciones:

1. *Agente Económico Responsable (AER):* Proveedor afiliado voluntariamente a este programa.
2. *Acuerdo inmediato:* Es el acuerdo alcanzado en el establecimiento comercial, entre el agente económico y el consumidor al momento de presentación de la queja.
3. *Distintivo AER:* Letrero que anuncia que el local comercial es un “Agente Económico Responsable” afiliado al programa.
4. *Formulario de quejas:* Documento único para presentar quejas del programa AER.
5. *Línea directa AER:* Línea telefónica que la **ACODECO** pondrá a disposición de los agentes económicos AER y de los consumidores, a fin de promover el acuerdo.

6. *Programa Agente Económico Responsable (AER):* Programa que servirá para que los agentes económicos atiendan de forma eficiente las quejas presentadas por los consumidores dentro de sus locales comerciales, con el compromiso de recibir



capacitación y orientación de la **ACODECO** y apegarse a las normas de protección al consumidor y libre competencia.

7. *Traslado de la queja*: Comunicación realizada a través de medios electrónicos acordado de manera previa con el agente económico, por medio del cual se le hace conocedor del inicio del proceso de queja o de la investigación administrativa.

II. Parte: El desarrollo del programa y la atención de quejas presentadas por los consumidores dentro del local comercial deberá tramitarse de la siguiente manera:

1. El agente económico que voluntariamente se adscriba al Programa AER, deberá mantener siempre a disposición de los consumidores el formulario de quejas, de forma gratuita e inmediata, y el distintivo que anuncie que es un “Agente Económico Responsable (AER)”, que deberá estar a la vista del consumidor, preferiblemente en la entrada de los locales comerciales y en sus sitios o páginas web.

Además, el afiliado al programa dará publicidad a los consumidores sobre el formulario de quejas y el distintivo que anuncie que es un “Agente Económico Responsable”, de acuerdo con los modelos aprobados por **ACODECO**.

2. Cuando el consumidor presente la queja al agente económico, éste deberá suministrarle de forma obligatoria, gratuita e inmediata el formulario de quejas para que el consumidor llene todos sus datos personales, la descripción del producto o servicio ofrecido y/o adquirido, monto total de la compra o transacción, relato de los motivos de la queja, las pruebas y su petición.
3. El agente económico en el formulario de quejas, llenará los campos que le corresponda, hará las observaciones sobre la queja presentada y formulará opciones para resolverla. El agente económico en ningún momento podrá obligar e inducir al consumidor a aceptar una propuesta. La decisión será voluntaria, única y exclusiva del consumidor.
4. El formulario de quejas deberá ser firmado por ambas partes. El original del formulario de quejas será retenido por el consumidor y el agente económico conservará copia que deberá remitir a la **ACODECO** a través de correo electrónico, en un plazo de 3 días hábiles.
5. El agente económico que no remita a la **ACODECO** los formularios de quejas con todos los documentos de prueba podrá ser retirado del programa de agente económico responsable.



6. **En caso de llegar a un acuerdo inmediato**, se deberá detallar en el formulario de quejas lo convenido, definiendo el monto de la reclamación, las obligaciones inmediatas contraídas por el agente económico y el consentimiento de ambas partes sobre lo acordado.
 7. **En caso de requerir tiempo adicional para cumplir el acuerdo**, el agente económico contará con un plazo de 10 días hábiles a partir de la firma del acuerdo. En todo caso, el formulario será remitido por el agente económico en un plazo de 3 días hábiles a la **ACODECO**, a fin de que dé seguimiento de lo acordado. El consumidor también podrá remitir el formulario de quejas a la **ACODECO**.
 8. **En caso de no llegar a un acuerdo inmediato**, después de llenar todos los campos del formulario de quejas, el consumidor conservará el original del formulario y el agente económico estará en la obligación de remitir la imagen del formulario escaneado junto con las pruebas de ambas partes a la **ACODECO**, a través de correo electrónico, en un plazo de 3 días hábiles.
 9. En los casos que corresponda dentro del trámite administrativo de Decisión de Quejas, el agente económico adscrito al programa proporcionará la dirección de correo electrónico del representante legal del agente económico en el que recibirá traslado, citaciones y comunicaciones que se requieran hacer por parte de la **ACODECO**.
- Durante el acto de audiencia se requerirá que las partes se ratifiquen de todo lo actuado.
10. Recibidos los formularios de quejas, ya sea con la solución de las partes o no, **ACODECO** dará trámite según lo que corresponda de acuerdo a los procedimientos establecidos en la ley.
 11. **ACODECO** contará con una línea telefónica directa para atender los asuntos relacionados con el programa AER.
 12. **ACODECO** mantendrá un registro de los agentes económicos afiliados al programa de Agente Económico Responsable. Aquellos agentes económicos adscritos que no cumplan con los compromisos adquiridos con los consumidores, la guía técnica y el programa serán retirados del mismo por parte de la Autoridad y no podrán mantener

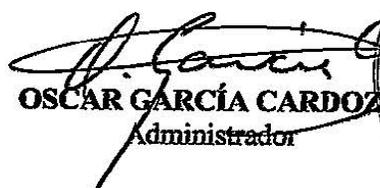


en sus locales comerciales el distintivo de “Agente Económico Responsable” ni los formularios de quejas.

ARTÍCULO SEGUNDO: Esta Resolución empezará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: numeral 7, del artículo 86 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009 y artículo 490 del Código Judicial.

Publíquese,

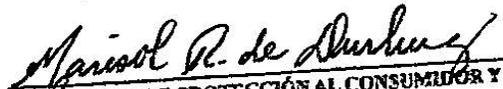

OSCAR GARCÍA CARDOZO
 Administrador




MARISOL R. DE DURLING
 Secretaria General



Este documento es fiel copia de su original


 AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
 DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 SECRETARIA GENERAL

19 de noviembre de 2015