



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

- Brindar asistencia y orientación al consumidor dentro de los términos de la ley 45 de 31 de octubre de 2007, a través de la atención directa de las consultas, inquietudes y casos que le afecten en su relación con los proveedores de bienes o servicios.
- Defender los derechos de los consumidores por medio de la convocación y conciliación entre empresario y consumidor en conflicto provocado por relaciones comerciales desiguales, a través de la mediación basada en el diálogo, la justicia y el derecho, resolver las controversias con soluciones aceptables para las partes.
- Atender las quejas que presenten los consumidores, en relación con las garantías sobre funcionamiento, reparación, reemplazo del bien o devolución de sumas pagadas por el consumidor, cuando dicho bien no funcione adecuadamente durante el periodo de garantía.
- Expedir boletas de citación para el proveedor indicando lugar, fechas, hora y motivo de la diligencia.
- Realizar audiencias conciliatorias entre consumidores y empresarios para invitar a las partes a realizar un acuerdo satisfactorio; y decidir sobre el asunto objeto de su competencia.
- Crear los mecanismos legales y administrativos que den fe de las acciones realizadas, dejar constancia en ella cuando no haya avenimiento, en caso de que el consumidor no quiera acudir a la vía judicial.
- Realizar peritajes sobre la materia objeto del conflicto, que ayuden a determinar la verdad de los hechos y lo cual debe ser propuesto y aceptado por ambas partes.

- Revisar y detectar en los medios de comunicación social todo anuncio o aviso publicitario que no se ajuste a la verdad, se tergiversen los hechos o que el mismo no induzca a error o confusión.
- Desarrollar el proceso administrativo de veracidad de la publicidad dentro de los términos establecidos en la ley 45 de 31 de octubre de 2007 y el Decreto Ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009.