

## Protección al Consumidor

El Departamento de Investigación se encarga de analizar todos aquellos expedientes que surgen de las verificaciones que se realizan en el mercado por parte de esta autoridad, en las que se encuentran anomalías a la Ley 45 de 2007 y Reglamentos Técnicos, al igual que resuelve aquellas denuncias que los consumidores nos hacen llegar, con relación a las infracciones que se comenten a la misma ley, procedentes de la ciudad capital y de las oficinas regionales.

El Departamento de Investigación recibe aproximadamente 500 expedientes mensuales, que se generan en su mayoría de las acciones oficiosas que adelanta la autoridad en cada uno de los agentes económicos a través de los Departamentos de Verificación y Metrología. Estos expedientes son analizados en el Departamento de Investigación y sobre ellos se dicta un proyecto de resolución, a fin de que el Director Nacional de Protección al Consumidor, imponga la sanción que corresponde y que puede ser hasta de B/. 25,000.000.

Para el cumplimiento de estas acciones se atiende al público permanentemente en el Departamento de Investigación, en su mayoría representantes de agentes económicos que se informan del proceso para acudir al mismo y consumidores, quienes se acercan a conocer acerca de las quejas y denuncias por ellos presentadas.

Es nuestro objetivo, lograr que los agentes económicos, informen a los consumidores, acerca de los precios de los artículos y servicios que ofrecen, y que vendan productos en buen estado, con sus fechas de expiración clara y vigente, garantizando de este modo proteger la economía y la salud de todos los habitantes de nuestro país.