



DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Departamento de Defensoría de Oficio

¿Quiénes somos?

Nuestra Constitución consagra que “La Ley arbitrará los medios para prestar asesoramiento y defensa jurídica a quienes por su situación económica no puedan procurárselos por sí mismos, tanto a través de los organismos oficiales, creados al efecto, como por intermedio de las asociaciones profesionales de abogados reconocidas por el Estado”.

Inicialmente con la aprobación del Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006, “Que crea la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, modificó y adició disposiciones a la Ley 29 de 1 de febrero de 1996 y adoptó otras disposiciones”. En la actualidad la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Entre lo que faculta al Director Nacional de Protección al Consumidor dentro de sus funciones a “brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan. Para estos fines se podrá establecer una unidad encargada de realizar Defensoría de Oficio”. (Artículo 100, Numeral 7 y 8).

¿Qué hacemos?

Se estableció un departamento de Defensoría de Oficio del Consumidor integrado por abogados, funcionarios administrativos (asistente, secretaria, notificador, etc.), los cuales brindarán el servicio de asesoramiento y defensa gratuita a todos los consumidores, sin costo alguno. Se hace necesario aclarar que los gastos, tales como: copias, peritajes y cualquier otro que sea necesario para los fines del proceso; serán a cargo del consumidor.

La divulgación de las funciones que tendrá la defensoría de oficio, de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, servirá para que todos los consumidores que en algún momento sientan lesionados sus derechos, sepan que pueden acudir y solicitar gratuitamente a profesionales del derecho, la asesoría y/o la representación de sus intereses ante las instancias respectivas, a fin de hacer valer sus pretensiones es decir en los Juzgados de Libre Competencia de asuntos del consumidor (Juzgados 7, 8 y 9).