

NUEVO SEGURO DE LOS BANCOS AVAL PARA EL CÁNCER
 Con el respaldo de Seguros de Vida Alfa S.A. Vigilado Superfinanciera.

CONOCE MÁS AQUÍ →



[CLASIFICADOS](http://clasificados.elpais.com.co/) | [Raiz](http://fincaraiz.elpais.com.co/) | [Vehículos](http://vehiculos.elpais.com.co/) | [Empleos](http://empleos.elpais.com.co/) | [Diversos](http://diversos.elpais.com.co/) | [Publique](http://publique.elpais.com.co/)

El País Impreso (/elpais/ipad) SUSCRÍBASE O RENEVEE (HTTP://SUSCRIPCIONES.ELPAIS)

El País.com.co

(elpais/) Noticias de Cali, Valle y Colombia - Miércoles 28 de Diciembre de 2016

[Noticias](#) | [Proceso de Paz \(/elpais/colombia/proceso-paz\)](#) | [Opinión \(/elpais/opinion\)](#) | [Deportes \(/elpais/deportes\)](#) | [Sociales](#)

[Entretenimiento \(/elpais/entretenimiento\)](#) | [Feria de Cali \(/elpais/feria-de-cali-2016\)](#)

Inicio (<http://www.elpais.com.co/elpais/>) / [Cali \(/elpais/cali\)](#)

[Servicios públicos \(/elpais/temas/servicios-publicos/\)](#)

Si tiene quejas por servicios en sus barrios, acuda a las ligas de consumo

Miércoles, Diciembre 28, 2016 | Autor: Redacción de El País



(/elpais/sites/default/files/2016/12/entornob4abril5-16n1photo01.jpg)

La Ruta del Consumidor es una de las estrategias de la Superintendencia de Comercio para tener un acercamiento con la comunidad. Esta ruta estuvo en Cali a mediados de octubre y noviembre del 2016. Especial para El País

Ante la alta cantidad de quejas que llegan a la Oficina de Protección al Consumidor de Cali, esta entidad pretende descentralizar su servicio promoviendo la conformación de ligas de consumidores en las 22 comunas de la ciudad.

Estas asociaciones se encargarían de atender reclamaciones comerciales, como incumplimientos de garantías por calidad de un producto o servicio, sobretodo de electrodomésticos, motos y celulares, adquiridos en la misma comuna.

A la fecha, 12 comunas de Cali se encuentran en proceso de conformar sus ligas de consumidores para construir una cultura del consumo que permita adquirir bienes y servicios sin engaños.

“El objetivo de estas ligas de consumo comunitarias es que sirvan de intermediario entre la Administración Municipal y la comunidad, para que les brinden a los ciudadanos información sobre derechos, deberes, conforme a Ley 1480 del 2011, que es el estatuto del consumidor. Las ligas solo tienen control en la comuna a la cual estén adscritas”, explicó Fanny Ceballos, coordinadora de la Oficina del Consumidor.

Según el Decreto 1441 de 1982, las ligas de consumidores deben contar con un mínimo de 25 personas mayores de edad para ser creadas. “La idea es que esas asociaciones desarrollen controles en las mismas comunas donde residen, porque el carácter de ellas es territorial. Es decir, ellas tienen un ámbito de acción limitado”, aclaró la funcionaria.

A través de socializaciones la Alcaldía de Cali ha promovido la conformación de estos grupos que, luego de presentar la documentación necesaria para conformar las ligas, entran a operar de manera provisional por tres meses hasta el momento de la firma del acta definitiva.

“Los Comités de Planificación Municipal le informan a las distintas organizaciones comunitarias sobre los beneficios de conformar ligas del consumidor. Si ellos aceptan, entonces entramos nosotros y les prestamos asesoría. Luego brindamos una capacitación en conjunto con la Superintendencia de Industria y Comercio”, agregó Ceballos.

Entre los requisitos que deben cumplir las ligas de consumidores para recibir el acta de funcionamiento, se destaca que su carácter social no debe estar regido por ningún partido político.

Bajo estos parámetros, una de las primeras ligas de consumidores en presentar la documentación completa fue la adscrita a la Comuna 5.

“Es necesario que nos comprometamos para defender los derechos porque muchas veces por desconocimiento nos toca quedarnos con un producto que no obedece a las características que nos dijeron o por no leer los manuales cometemos errores y después no nos responden”, dijo Orlando Martínez, presidente de la liga del consumidor en la Comuna 5.

Para este habitante del Nororiente de la ciudad, hay mucho desconocimiento sobre las instancias a las que pueden acceder las personas para defender sus derechos. De hecho, en la Oficina del Consumidor de la Secretaría de Gobierno se atienden en promedio 70 quejas mensuales relacionadas con publicidad engañosa.

“En Colombia existe libertad de precios, exceptuando algunos sectores regulados por el Estado, pero la gente pide que se intervenga porque la comuna tiene sectores muy comerciales donde los precios difieren mucho hasta en la misma cuadra”, señaló Mireya Salguero, directora del Centro de Atención Local Integrada de la Comuna 5.

Hasta el momento la Oficina del Consumidor ha capacitado a alrededor de 200 personas, que se han mostrado interés en conformar ligas de consumo en sus territorios.

Quejas frecuentes

En la Oficina de Protección al Consumidor de Cali, que opera en la Secretaría de Gobierno y Convivencia, se instauran alrededor de 60 quejas mensuales de consumidores insatisfechos, 653 el año pasado y por vía telefónica atendieron más de 3000 casos.

Samir Jalil, subsecretario de Gobierno, asegura que las quejas más frecuentes tienen que ver con la exigencia de garantía de los productos (84 %), además del mal servicio de la telefonía celular y la publicidad engañosa.



0



0

