



Municipio de  
Dosquebradas

Secretaría Jurídica

Dosquebradas, Risaralda, agosto 28 de 2025

**ACUERDO NUMERO 009  
Agosto 24 de 2025**

**"POR MEDIO DEL CUAL SE REORGANIZA EL CONSEJO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".**

**SANCIONADO**

Remítase copia del presente acuerdo a la Secretaría Jurídica del Departamento de Risaralda, para su respectiva revisión, de acuerdo con el **artículo 305, numeral 10 de la Constitución Política** y archívese un ejemplar.

**ROBERTO JIMÉNEZ NARANJO**  
Alcalde Municipal

**JOSE IVAN GONZALEZ ARIAS**  
Secretario Jurídico

Elaboró: Walter Jiménez  
Auxiliar Administrativo



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
CONCEJO MUNICIPAL  
Dosquebradas-Risaralda**

**ACUERDO No. 009  
(AGOSTO 24 DE 2025)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REORGANIZA EL CONSEJO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

El Honorable Concejo Municipal de Dosquebradas aprobó el **acuerdo municipal 020, de fecha 08 de diciembre de 2011**, mediante el cual se creó el **Consejo de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, como un órgano consultivo y de vigilancia institucional en materia de defensa del consumidor. A más de 13 años de haberse creado dicho Consejo y en atención al desarrollo normativo nacional e internacional, a las transformaciones del mercado y a los retos del comercio digital, se hace necesario actualizar su estructura, funciones y marco jurídico.

**FUNDAMENTO LEGAL Y CONSTITUCIONAL**

Esta iniciativa se sustenta en el marco normativo siguiente:

- **Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia.**
- **Ley 136 de 1994, artículo 72.**
- **Ley 142 de 1994.**
- **Ley 1480 de 2011.**
- **Decreto 1074 de 2015.**
- **Decreto 587 de 2016.**
- **Decreto 1413 de 2018.**
- **Ley 1328 de 2009.**
- **Leyes 1341 de 2009 y 1978 de 2019.**
- **Directrices de las Naciones Unidas y lineamientos OCDE.**



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

## JUSTIFICACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

Con la actualización del **acuerdo municipal 020 de 2011** se pretende lo siguiente:

- Alinear la estructura y las funciones del **Consejo** con legislación actual.
- Incluir nuevas formas de consumo (Comercio electrónico, TIC, etc.).
- Superar la obsolescencia técnica del acuerdo anterior.
- Impulsar la participación ciudadana efectiva.
- Garantizar coordinación con las autoridades nacionales.

## PRINCIPALES CAMBIOS INTRODUCIDOS

**Artículo 1: Reorganización del Consejo:** Se redefine el **Consejo Municipal de Protección al Consumidor**, como una instancia consultiva, técnica y de articulación local, con enfoque actualizado y transversal, ajustado a la normativa nacional vigente y a los estándares internacionales adoptados por Colombia. Esta reorganización implica no solo un cambio formal, sino una transformación en el alcance operativo y estratégico del **Consejo** en defensa de los consumidores del Municipio de Dosquebradas.

**Artículo 2: Objeto y ámbito local:** Se establece con mayor precisión el objeto del acuerdo, incorporando el enfoque territorial y de coordinación interinstitucional. El **Consejo** no solo actuará como asesor, sino como promotor de medidas locales de protección al consumidor, en armonía con las autoridades nacionales, reconociendo expresamente el marco competencial del Municipio.

**Artículo 5: Marco normativo actualizado:** Se actualiza integralmente el marco legal que regirá al **Consejo**, incorporando normas clave como:

- Ley 142 de 1994 de servicios públicos domiciliarios.
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
- Decreto 1074 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio).
- Decretos 587 de 2016 y 1413 de 2018.
- Leyes 1328 de 2009; 1341 de 2009 y 1978 de 2019.
- Directrices ONU y lineamientos OCDE.

Este nuevo marco otorga sustento técnico y legal robusto al funcionamiento del **Consejo** y permite abordar los retos actuales del consumo moderno.

**Artículo 6: Composición del Consejo,** reducción de integrantes en representación de los consumidores, exigencias legales, ad honorem: Se introducen dos cambios fundamentales:



- Se reduce de dos (2) a uno (1) el número de representantes de las ligas o asociaciones de consumidores.
- Se exige que dichas organizaciones estén legalmente constituidas y reconocidas, conforme al **artículo 78 constitucional**.

Adicionalmente, se incorpora el carácter ad honorem de los integrantes del **Consejo** y se establecen dos párrafos nuevos: uno sobre la forma de designación y otro sobre la coordinación con las entidades que representan.

**Artículo 7: Funciones del Consejo:** El Consejo pasa de tener una lista general a una estructura de 28 literales organizados temáticamente, incluyendo funciones específicas en:

- Vigilancia de precios, tarifas, medidas y garantías.
- Supervisión de prácticas comerciales en servicios públicos, arrendamientos, alimentación y salud.
- Control sobre publicidad engañosa, etiquetado e información comercial.
- Acompañamiento a consumidores en comercio electrónico, servicios financieros y TIC.
- Promoción de la organización de consumidores y fortalecimiento de su participación activa.

Esto representa una ampliación y especialización del alcance funcional del **Consejo**, transformándolo en un órgano multidisciplinario y preventivo.

**Artículo 8: Sesiones del Consejo:** Se modifica la frecuencia de sesiones ordinarias de cada dos (2) meses, a cada tres (3) meses (trimestral), lo cual mantiene la regularidad institucional, pero da espacio suficiente para la preparación técnica de las agendas. Además, se permite convocar a expertos o representantes de entidades nacionales con voz, pero sin voto, ampliando la capacidad técnica del **Consejo**.

**Artículos 9 al 13: Nuevas disposiciones sobre participación, TIC, publicidad, finanzas:** Se crean capítulos nuevos que regulan:

- **Participación ciudadana:** audiencias públicas, veedurías ciudadanas, canales de comunicación digital y presupuestos participativos.
- **Comercio electrónico:** educación al consumidor digital, derecho al retracto, monitoreo de plataformas.
- **Publicidad engañosa:** vigilancia local, remisión a la SIC y promoción de buenas prácticas.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

- **Consumidor financiero:** jornadas de educación financiera, coordinación con la Superfinanciera, y prevención del gota a gota o prácticas abusivas.
- **Usuarios de servicios de telecomunicaciones:** alfabetización digital, canales de atención y seguimiento a operadores TIC.

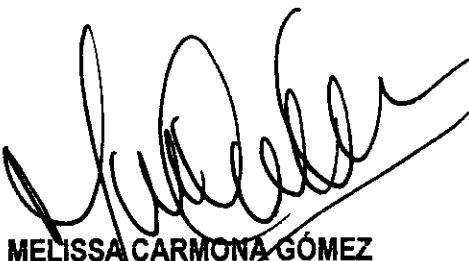
Estas disposiciones responden a las transformaciones del mercado y amplían el radio de acción del **Consejo** en sectores altamente sensibles para la ciudadanía.


**Artículo 14: Derogatoria del Acuerdo 020 de 2011:** Se deroga en su integridad el **acuerdo municipal 020 de 2011**, estableciendo una cláusula de continuidad institucional, mediante la cual las acciones, consejos o programas constituidos bajo dicho acuerdo conservarán su validez, pero deberán ajustarse a las nuevas disposiciones.

### CONCLUSIÓN

El presente proyecto constituye una actualización técnica, normativa y estructural del **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**. Igualmente, refleja el compromiso del Municipio de Dosquebradas con los estándares internacionales de protección; promueve la participación ciudadana y fortalece el papel institucional del **Consejo** como organismo asesor y de articulación con autoridades nacionales.

  
**ROBERTO JIMÉNEZ NARANJO**  
Alcalde Municipal

  
**MELISSA CARMONA GÓMEZ**  
Secretaria de Gobierno

  
**JOSÉ IVÁN GONZÁLEZ ARIAS**  
Vo. Bo. Secretario Jurídico

Proyectó: ASTRID LORENA HENAO CARDONA  
ABOGADA CONTRATISTA – SECRETARIA DE GOBIERNO



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**CONCEJO MUNICIPAL**  
Dosquebradas-Risaralda

**ACUERDO No. 009**  
**(AGOSTO 24 DE 2025)**

**"POR MEDIO DEL CUAL SE REORGANIZA EL CONSEJO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".**

EL CONCEJO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 2°, 29, 209, 313, numerales 1 y 3 de la Constitución Política de Colombia; las leyes 142 de 1994, 1328 de 2009, 1341 de 2009, 1480 de 2011; y 1978 de 2019; los Decretos 1074 de 2015, 587 de 2016 y 1413 de 2018; las Directrices de la ONU y el Lineamiento OCDE; demás normas concordantes; y

**ACUERDA**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1°. REORGANIZACIÓN DEL CONSEJO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Reorganizase el **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, creado mediante el **acuerdo municipal 020 de 2011**, el cual en adelante se regirá por las disposiciones del presente acuerdo, con el objeto de adecuar su funcionamiento a la normativa vigente de protección al consumidor y a los estándares internacionales aceptados por Colombia para la protección a los consumidores.

**ARTÍCULO 2°. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente acuerdo tiene por objeto establecer la organización, el funcionamiento y las competencias del **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, así como adoptar medidas locales para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en el Municipio, de conformidad con la legislación nacional vigente. Sus disposiciones se aplican a todas las actividades de protección al consumidor desarrolladas dentro de la jurisdicción del Municipio de Dosquebradas, Risaralda, en coordinación con las autoridades departamentales y nacionales competentes.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**ARTÍCULO 3°. COMPETENCIA DEL CONSEJO.** El Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas conocerá y tratará los asuntos relacionados con la promoción, protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en el Municipio de Dosquebradas, incluyendo la vigilancia del cumplimiento de las normas de protección al consumidor en el ámbito local y la formulación de recomendaciones a las autoridades competentes sobre las violaciones a los derechos de los consumidores de bienes y servicios en la jurisdicción municipal.

**ARTÍCULO 4°. SECRETARÍA TÉCNICA.** La Secretaría Técnica del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas será ejercida por la Secretaría de Gobierno del municipio de Dosquebradas.

**FUNCIONES DE LA SECRETARÍA TÉCNICA.** la Secretaría Técnica del Consejo de Protección al Consumidor de Dosquebradas tendrá las siguientes funciones:

Asistir a las reuniones del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas en tal calidad.

Convocar a las reuniones ordinarias y extraordinarias a los integrantes del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas e invitados a las mismas.

Elaborar el orden del día y preparar los documentos correspondientes para ser presentados en las reuniones ordinarias y/o extraordinarias del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas.

Coordinar los procesos y/o procedimientos que se deban adelantar por parte del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas.

Levantar el acta de cada una de las reuniones ordinarias y/o extraordinarias del Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas y someter la aprobación y firma de los integrantes del Consejo.

Comunicar las decisiones adoptadas por el Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas.

Las demás funciones que le sean asignadas por el Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas.

**ARTÍCULO 5°. MARCO NORMATIVO.** El funcionamiento y actuaciones del Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas se regirán por la Constitución Política de Colombia, artículo 78 y demás pertinentes; la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); el Decreto Presidencial 1074 de 2015 y las normas reglamentarias y modificatorias que lo integran; así



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

como por las demás leyes especiales y reglamentos vigentes relativos a la protección de los consumidores, incluyendo, entre otros:

- **La ley 1328 de 2009**, en materia de protección al consumidor financiero.
- **La ley 1341 de 2009, la ley 1978 de 2019**, en materia de derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- **La ley 142 de 1994** y normas complementarias, en materia de servicios públicos domiciliarios;
- **Las Directrices de las Naciones Unidas** para la protección del consumidor y los lineamientos de la OCDE, adoptados por Colombia en esta materia, en cuanto orienten la interpretación y aplicación de la normativa nacional.

**Parágrafo.** Las disposiciones del presente acuerdo se entenderán complementarias y subordinadas a la normatividad nacional de protección al consumidor vigente. En caso de incompatibilidad prevalecerán las normas nacionales, sin perjuicio de las facultades del Municipio para adelantar acciones de promoción, educación, vigilancia y participación en defensa de los consumidores en su jurisdicción.

## TÍTULO II

### INTEGRANTES DEL CONSEJO Y FUNCIONES

#### **ARTÍCULO 6°. INTEGRACIÓN DEL CONSEJO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**El Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas** estará integrado por las siguientes personas:

1. El (La) Alcalde o Alcaldesa Municipal, o su delegado, quien lo presidirá
2. El (La) Secretario (a) de Salud Municipal o su delegado.
3. Un (a) representante de la Cámara de Comercio del Municipio de Dosquebradas.
4. Un (a) representante de las Ligas o Asociaciones de Consumidores con presencia en el Municipio de Dosquebradas, debidamente reconocidas conforme a la ley.
5. Un (a) representante de las Asociaciones de Juntas de Acción Comunal (Asojuntas) del Municipio de Dosquebradas.
6. Un (a) representante de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Dosquebradas.
7. Un (a) representante de las Juntas Administradoras Locales -JAL- del Municipio de Dosquebradas, designado por dichas juntas.
8. El (La) Secretario (a) de Gobierno o su delegado.
9. El (La) Personero (a) Municipal de Dosquebradas, o su delegado.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**Parágrafo 1.** Cada entidad u organización mencionada designará formalmente su representante ante el **Consejo**. Los representantes de los consumidores, según el numeral 4 del presente artículo, deberán pertenecer a organizaciones de consumidores legalmente constituidas y representativas, en cumplimiento de lo establecido en el **artículo 78 de la Constitución Política de Colombia**.

**Parágrafo 2.** Los integrantes del **Consejo** desempeñarán sus funciones ad honorem y actuarán en coordinación con las entidades que representan para promover las decisiones y recomendaciones adoptadas por el mismo.

**ARTÍCULO 7°. FUNCIONES DEL CONSEJO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Son funciones del **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, las siguientes:

- a) Asesorar a la administración municipal en la formulación e implementación de políticas, planes y programas orientados a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el Municipio de Dosquebradas.
- b) Velar por la observancia plena de las normas sobre precios oficiales, tarifas y medidas económicas dictadas por las autoridades competentes, verificando que los precios de bienes y servicios ofrecidos en el Municipio de Dosquebradas sean razonables y se ajusten a las disposiciones vigentes, en consideración a la protección del consumidor.
- c) Velar por el cumplimiento de las normas sobre tarifas de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Dosquebradas, en coordinación con las entidades de regulación y control de dichos servicios, procurando que se respeten los derechos de los usuarios.
- d) Velar por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que se ofrecen al público en el Municipio de Dosquebradas, promoviendo su conformidad con las normas técnicas y estándares de calidad aplicables, de manera que no se afecte la seguridad ni los intereses de los consumidores.
- e) Velar por la supervisión de las medidas, pesas y demás sistemas de medición utilizados en transacciones comerciales locales, en coordinación con las autoridades competentes en metrología legal, para garantizar que los consumidores reciban la cantidad justa por la que pagan.
- f) Promover la protección de los arrendatarios de bienes muebles e inmuebles en el Municipio de Dosquebradas, en los términos de la constitución y la ley 820 de 2003 o la que la sustituyan, modifique o aclare.
- g) Apoyar las acciones tendientes a garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, del agua potable y la salubridad ambiental en el Municipio de Dosquebradas, coordinando con las autoridades sanitarias la vigilancia y sanción de las conductas que pongan en riesgo la salud de los consumidores.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

- h) Proteger el derecho de los consumidores a un ambiente sano, impulsando la conservación y el uso racional del agua, la fauna, la flora y los demás recursos naturales, e informando a las autoridades ambientales sobre las infracciones que afecten dichos recursos y perjudiquen a la comunidad consumidora.**
- i) Velar por la responsabilidad de los productores y proveedores en materia de información y publicidad de los bienes y servicios ofrecidos, incluyendo el adecuado etiquetado, marcado y las leyendas o advertencias obligatorias en los productos, de forma que la información al consumidor sea veraz, clara y suficiente.**
- j) Promover la equidad en las condiciones de los sistemas de financiación ofrecidos a los consumidores para la adquisición de bienes y servicios, verificando que se cumplan las regulaciones sobre tasas de interés, costos financieros y transparencia contractual.**
- k) Velar que quienes presten servicios que implican la entrega de bienes por parte del usuario (por ejemplo, servicios técnicos de reparación, mantenimiento, parqueaderos u otros similares), cumplan con su obligación de custodiar adecuadamente dichos bienes y de responder por su integridad, conforme a lo establecido en la ley.**
- l) Realizar seguimiento al cumplimiento efectivo de las garantías legales y voluntarias ofrecidas por los productores o proveedores de bienes y servicios en el Municipio de Dosquebradas, e impulsar las acciones para que los consumidores puedan hacer efectivas dichas garantías ante los comercializadores o ante las autoridades competentes.**
- m) Fomentar la organización de cooperativas de consumo, redes de consumo colaborativo u otras formas asociativas que contribuyan a mejorar el poder de elección de los consumidores y la eficiencia del mercado local de bienes y servicios.**
- n) Impulsar la afiliación y fortalecimiento de los consumidores organizados en ligas o asociaciones de consumidores, apoyando la creación de nuevas organizaciones de este tipo en el Municipio de Dosquebradas y la difusión de sus actividades, en aras de ampliar la representación de los intereses de los consumidores.**
- o) Promover la prestación equitativa y eficiente de servicios esenciales para la comunidad, tales como los servicios de comercialización de víveres, salud, educación, transporte, y otros que tengan impacto en la vida cotidiana de los consumidores, articulando esfuerzos con las autoridades sectoriales correspondientes.**
- p) Apoyar el trámite adecuado, ante las autoridades competentes, de los hechos que puedan constituir infracciones penales, contravencionales o administrativas que atenten contra los intereses y derechos de los consumidores, incluyendo la presentación de denuncias o quejas cuando sea del caso y el seguimiento a su resolución.**
- q) Propender por el suficiente abastecimiento de los mercados locales y el mantenimiento de una oferta estable de bienes y servicios básicos para la comunidad, colaborando con las autoridades en la adopción de medidas para prevenir desabastecimientos o prácticas especulativas.**



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

- r) Detectar y prevenir prácticas comerciales abusivas o contrarias a la ley por parte de productores o proveedores en el ámbito local, tales como cláusulas contractuales abusivas, ventas atadas, información engañosa o cualquier otra que menoscabe los derechos de los consumidores, y alertar a las autoridades competentes sobre tales prácticas.
- s) Divulgar ampliamente los derechos y deberes de los consumidores y las herramientas e instituciones disponibles para su protección, desarrollando campañas de educación al consumidor en coordinación con la Red Nacional de Protección al Consumidor y las entidades de educación locales, incluyendo el uso de medios digitales para amplificar el alcance de dicha información.
- t) Velar la atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que presenten los consumidores ante el **Consejo** o las autoridades municipales en relación con la protección de sus derechos, asegurando que sean canalizadas correctamente hacia la autoridad competente (por ejemplo, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Servicios Públicos, Superintendencia Financiera, Superintendencia de Salud, entre otras) y haciendo seguimiento a su respuesta.
- u) Velar por la protección de los derechos de los consumidores en el comercio electrónico y demás modalidades de venta mediante métodos no tradicionales o a distancia dentro del municipio, promoviendo que los proveedores locales que ofrezcan bienes o servicios por medios electrónicos cumplan con sus obligaciones legales, tales como la información previa al consumidor en plataformas digitales, el derecho de retracto, la seguridad de las transacciones en línea y el procedimiento de reversión del pago en los casos previstos por la ley.
- v) Colaborar con las autoridades competentes en la prevención y sanción de la publicidad engañosa o ilícita, vigilando en el ámbito local que la publicidad de bienes y servicios (incluida la realizada a través de Internet y redes sociales) se ajuste a la normativa de protección al consumidor y a las reglas de publicidad comercial, de manera que no induzca a error al público. El **Consejo** podrá recibir y canalizar ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad correspondiente las denuncias de publicidad engañosa que formulen los consumidores.
- w) Apoyar la protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros en el municipio, difundiendo entre la ciudadanía los mecanismos de defensa del consumidor financiero previstos en la ley (tales como la figura del Defensor del Consumidor Financiero y la posibilidad de presentar quejas ante la Superintendencia Financiera de Colombia), y coordinando con dichas autoridades en lo que se requiera para atender problemáticas locales relacionadas con abusos en créditos, seguros, sistemas de pago u otros servicios financieros.
- x) Apoyar la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el municipio (telefonía fija y móvil, servicios de internet, televisión por suscripción, entre otros), en concordancia con la regulación vigente emitida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- y la vigilancia ejercida por la Superintendencia de Industria y Comercio en calidad de autoridad nacional de protección al consumidor en este sector. El **Consejo**



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

difundirá entre los usuarios sus derechos a la calidad en el servicio, a recibir información clara sobre los planes y tarifas, a la portabilidad numérica, a la atención oportuna de sus peticiones y reclamos, y a la terminación de contratos según las normas aplicables.

**Parágrafo.** Para el desempeño de las anteriores funciones, el **Consejo** podrá solicitar el apoyo y la información de las distintas dependencias de la administración municipal, así como de las autoridades nacionales con presencia en la región (por ejemplo, Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Salud, etc.), y recomendará la adopción de medidas o convenios de cooperación que considere necesarios para fortalecer la protección del consumidor en el municipio.

**ARTÍCULO 8°. SESIONES DEL CONSEJO.** El **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas** sesionará ordinariamente cada tres (3) meses. Podrá asimismo sesionar de forma extraordinaria cuando sea convocado por el Alcalde Municipal o por solicitud escrita de por lo menos cinco (5) de sus integrantes.

**Parágrafo.** El **Consejo** podrá invitar a sus sesiones, con voz pero sin voto, a personas, expertos o representantes de entidades públicas o privadas, cuya participación se considere importante para el adecuado tratamiento de los asuntos en discusión, tales como delegados de la Superintendencia de Industria y Comercio, de otras superintendencias sectoriales, de entidades nacionales de protección al consumidor o académicos y especialistas en la materia.

### TÍTULO III

#### PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROTECCIÓN EN ENTORNOS DIGITALES Y SECTORES ESPECIALES

**ARTÍCULO 9°. PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN MATERIA DE CONSUMO.** La administración municipal, a través del **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, implementará mecanismos que garanticen la participación activa de la ciudadanía en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas de protección al consumidor. Para tal efecto, el **Consejo** podrá:

- Realizar audiencias públicas, foros o mesas de trabajo periódicas abiertas a la comunidad, con el fin de escuchar las problemáticas, propuestas y necesidades de los consumidores del municipio.
- Establecer canales de comunicación accesibles (presenciales, telefónicos y digitales) para que los consumidores y sus organizaciones presenten peticiones, quejas y sugerencias relacionadas con la defensa de sus derechos.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

- Apoyar la conformación y funcionamiento de veedurías ciudadanas o comités de vigilancia enfocados en temas de protección al consumidor, de conformidad con la normativa vigente sobre veedurías ciudadanas.
- Promover procesos de presupuesto participativo u otras formas de participación comunitaria que incluyan proyectos orientados a fortalecer la protección del consumidor y la educación para el consumo responsable.

**Parágrafo.** El Municipio destinará los recursos logísticos y de difusión necesarios para garantizar la efectiva participación de la ciudadanía en estas actividades, y podrá suscribir alianzas con instituciones educativas, cámaras de comercio, organizaciones no gubernamentales y entes de control para ampliar el alcance de las mismas.

**ARTÍCULO 10. COMERCIO ELECTRÓNICO Y ENTORNOS DIGITALES.** En atención a las tendencias de digitalización del comercio, el Municipio de Dosquebradas, con el acompañamiento del **Consejo de Protección al Consumidor**, desarrollará acciones para proteger a los consumidores en entornos digitales, incluyendo:

- Campañas educativas sobre derechos y deberes de los consumidores en las compras por internet, el uso seguro de plataformas de comercio electrónico y la protección de datos personales en línea, en coordinación con la Red Nacional de Protección al Consumidor.
- Monitoreo, dentro de las competencias municipales, del cumplimiento por parte de los proveedores locales que operen a través de comercio electrónico de las obligaciones establecidas en la **ley 1480 de 2011** y normas concordantes, tales como informar datos de contacto, términos y condiciones claros, políticas de cambio o devolución, derecho de retracto y reversión del pago.
- Coordinación con la Superintendencia de Industria y Comercio para el reporte y seguimiento de reclamaciones de consumidores del Municipio relacionadas con operaciones de comercio electrónico, comercio a distancia o fraudes en línea, facilitando la atención descentralizada de estos casos a través de la Secretaría de Gobierno u otras dependencias o entidades que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

**Parágrafo.** El **Consejo** promoverá también la adopción de buenas prácticas de negocio electrónico entre los comerciantes locales, difundiendo las recomendaciones internacionales (ONU, OCDE) sobre comercio electrónico justo, transparente y seguro.

**ARTÍCULO 11. PUBLICIDAD COMERCIAL Y PREVENCIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA.** La Secretaría de Gobierno Municipal, con el apoyo del **Consejo Municipal de Protección al Consumidor del Municipio de Dosquebradas**, vigilará a nivel local que la publicidad de bienes y servicios dirigida



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

a los consumidores cumpla con los requisitos de veracidad, suficiencia, claridad e idoneidad establecidos en la ley. En desarrollo de esta función:

- Se realizarán verificaciones aleatorias de la publicidad exhibida en establecimientos comerciales, medios de comunicación locales y plataformas digitales locales, para identificar posibles mensajes publicitarios engañosos, falsos o que vulneren las normas de protección al consumidor.
- Cuando se detecten posibles casos de publicidad engañosa o violatoria de las normas, el Municipio, a través del **Consejo** o de la dependencia competente, los pondrá en conocimiento de la autoridad nacional encargada (como la Superintendencia de Industria y Comercio) para que esta inicie las investigaciones y sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de las medidas preventivas que pueda adoptar la autoridad local dentro de su competencia (por ejemplo, retiro de piezas publicitarias de espacios públicos municipales si se comprobare su ilegalidad manifiesta).
- Se promoverá entre los anunciantes y medios locales el cumplimiento de los códigos de autorregulación publicitaria y las buenas prácticas de comunicación comercial, difundiendo la normativa vigente y las consecuencias legales de incurrir en publicidad engañosa.

**Parágrafo.** En el caso particular de la publicidad de productos financieros, farmacéuticos, alimenticios u otros que tengan regulación especial, el **Consejo** articulará esfuerzos con las autoridades competentes (Superintendencia Financiera, Invima, etc.) para vigilar su idoneidad, sirviendo como instancia de apoyo para canalizar denuncias ciudadanas en estos campos.

**ARTÍCULO 12. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS.** El Municipio de Dosquebradas, a través del **Consejo de Protección al Consumidor** y en coordinación con la Superintendencia Financiera de Colombia y demás entidades competentes, adelantará acciones para garantizar que los consumidores financieros del municipio conozcan y ejerzan sus derechos. En particular, se procurará:

- Divulgar ampliamente entre la población las disposiciones de la **ley 1328 de 2009** y normas complementarias, relativas a los derechos de los consumidores financieros (tales como recibir información clara y suficiente sobre productos financieros, no ser objeto de cláusulas abusivas, poder presentar peticiones y quejas ante el Defensor del Consumidor Financiero, etc.).
- Realizar jornadas de educación financiera en conjunto con entidades bancarias, cooperativas, entidades educativas u organizaciones no gubernamentales, para enseñar a los usuarios cómo comparar ofertas financieras, entender las tasas de interés y costos, evitar el sobreendeudamiento, y hacer uso de los mecanismos de protección cuando consideren vulnerados sus derechos.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

- Apoyar la labor del Defensor del Consumidor Financiero en las entidades que operan en el Municipio de Dosquebradas, facilitando canales para que los usuarios locales conozcan a su defensor, y, de ser posible, gestionando la presencia periódica de representantes de los entes de control financiero (Superintendencia Financiera) en espacios locales de atención al ciudadano.
- Monitorear, dentro del límite de las competencias municipales, prácticas que puedan afectar a los consumidores financieros locales (como publicidad engañosa de créditos "gota a gota", cobros ilegales de intereses, estafas piramidales, etc.) e informar oportunamente a las autoridades judiciales o administrativas correspondientes para la toma de medidas.

**Parágrafo.** El **Consejo** podrá emitir recomendaciones al sector financiero local (bancos, cooperativas, etc.) radicado en el Municipio, tendientes a mejorar la atención al consumidor, reducir los trámites para presentar quejas y lograr soluciones amistosas a los conflictos, en línea con los principios de la OCDE sobre protección al consumidor financiero.

### **ARTÍCULO 13. PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

En concordancia con la política nacional de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) y la regulación vigente, el **Consejo Municipal de Protección al Consumidor de Dosquebradas** impulsará la defensa de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el Municipio, para lo cual:

- Divulgará los derechos y procedimientos establecidos en el régimen de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones (Resolución CRC aplicable, **ley 1341 de 2009**, modificada por la **ley 1978 de 2019**, entre otras), incluyendo el derecho a recibir el servicio en las condiciones de calidad ofertadas, a la continuidad del mismo, a la libre elección de proveedor, a la portabilidad numérica, y a la terminación del servicio sin penalizaciones injustificadas, entre otros.
- Coordinará con los proveedores de servicios de telecomunicaciones que operan en el Municipio para establecer canales locales o jornadas especiales de atención de PQR (Peticiones, Quejas y Recursos) de los usuarios, de manera que se facilite la resolución pronta de sus reclamaciones por facturación, calidad del servicio u otros asuntos.
- Recopilará información sobre la calidad de la cobertura y el servicio de telecomunicaciones en las distintas zonas del Municipio, con el fin de elevar recomendaciones ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- o el Ministerio TIC acerca de mejoras necesarias o posibles infracciones al régimen de calidad por parte de los operadores.
- Hará seguimiento a los casos recurrentes de vulneración de derechos de usuarios (por ejemplo, cláusulas de permanencia mínima, venta atada de servicios, incumplimientos en la entrega de información) y los pondrá en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta adelante las acciones de inspección, vigilancia y control que correspondan.



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**Parágrafo.** El **Consejo** promoverá que en el Municipio se establezcan espacios de alfabetización digital y orientación al usuario de telecomunicaciones, en alianza con la Dirección TIC municipal o instancias similares, con el fin de empoderar a los ciudadanos en el uso de las tecnologías y en el ejercicio de sus derechos como consumidores y usuarios digitales.

#### **TÍTULO IV**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 14. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** El presente acuerdo rige a partir de su sanción y publicación y deroga el **acuerdo municipal 020 de 2011** y las disposiciones del orden municipal que le sean contrarias. Las acciones, programas o consejos conformados bajo la vigencia del acuerdo derogado continuarán en funcionamiento sin solución de continuidad, sujetándose en adelante a las disposiciones contenidas en el presente acuerdo.

#### **PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en el salón de sesiones del Honorable Concejo Municipal de Dosquebradas-Risaralda, a los veinticuatro (24) días del mes de agosto de 2025.

  
**EDUAR ORLANDO ARIAS CARDONA**  
Presidente

  
**GABRIEL GUSTAVO RENGIFO LEON**  
Secretario General (E)



ACUERDO No. 009 DEL 24 DE AGOSTO DE 2025

**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
CONCEJO MUNICIPAL  
Dosquebradas-Risaralda**

**ACUERDO No. 009  
(AGOSTO 24 DE 2025)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REORGANIZA EL CONSEJO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

**CERTIFICACIÓN**

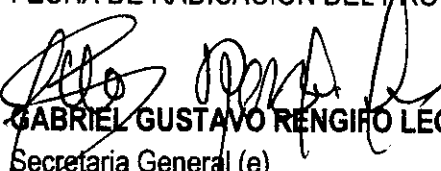
Que el presente acuerdo fue debatido y aprobado por la comisión tercera el día treinta y uno (31) de Julio de dos mil veinticinco (2025) y aprobado en sesión plenaria el día veinticuatro (24) de agosto del mismo año, cumpliéndose así con los dos (2) debates, de conformidad con el artículo 73, inciso 3, de la Ley 136 de 1994.

INICIATIVA:

  
**ROBERTO JIMENEZ NARANJO**  
Alcalde Municipal

FECHA DE RADICACIÓN DEL PROYECTO:

15 de julio de 2025.

  
**GABRIEL GUSTAVO RENGIFO LEON**  
Secretaria General (e)

**REMISIÓN:**

Me permito remitir el Acuerdo Municipal No.009 del 24 de agosto del año dos mil veinticinco (2025), al Alcalde Municipal, para su respectiva sanción, publicación u objeciones de ley, hoy 04 de agosto de dos mil veinticinco (2025).

  
**EDUAR ORLANDO ARIAS CARDONA**  
Presidente