ACTA 067 FOLIO 1

SALON JOSE CELESTINO MUTIS DE LA CASA LUIS PERU DE LA CROIX

ACTA No. 067 CORRESPONDIENTE A LA SESION ORDINARIA DE PLENARIA
05 DE JUNIO DE 2010 HORA DE INICIO: 08:00 A.M.

2. PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS 2010

MESA DIRECTIVA DEL CABILDO MUNICIPAL

CAROLINA MORENO RANGEL
Presidenta

JOSE ALFREDO ARIZA FLOREZ
Primer Vicepresidente

CLEOMEDES BELLO VILLABONA
Segundo Vicepresidente

NUBIA SUAREZ RANGEL
Secretaria General

CONCEJALES ELECTOS PERIODO 2008-2011 CON VOZ Y VOTO

CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO
PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ
JOSE ALFREDO ARIZA FLOREZ
CLEOMEDES BELLO VILLABONA
DIONICIO CARRERO CORREA
HENRY GAMBOA MEZA
ELIDA MANTILLA RODRIGUEZ
CELESTINO MOJICA PEÑA
MARTHA EUGENIA MONTERO OJEDA
CAROLINA MORENO RANGEL
SONIA SMITH NAVAS VARGAS
CHRISTIAN NIÑO RUIZ
URIEL ORTIZ RUIZ
ALFONSO PRIETO **GARCIA**
WILSON RAMIREZ GONZALEZ
JAIME RODRIGUEZ BALLESTEROS
DAVID CAMARGO DUARTE
EDGAR SUAREZ GUTIERREZ
EDGAR HIGINIO VILLABONA CARRERO

ACTA 067 FOLIO 2

La Presidencia solicita a la Secretaria hacer el primer llamado a lista.

La Secretaria procede a hacer el primer llamado a lista, e informa que han contestado a lista ocho (08) Honorables Concejales, por lo tanto no hay quórum decisorio.

La Presidencia solicita a la Secretaria hacer el segundo llamado a lista en veinte (20) minutos.

La Secretaria procede a hacer el segundo llamado a lista, e informa que han contestado a lista doce (12) Honorables Concejales, por lo tanto hay quórum decisorio.

La Presidencia solicita a la Secretaria continuar con el Orden del Día.

ORDEN DEL DIA

1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACION DEL QUORUM.

2. CONSIDERACION Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

3. DESIGNACIÓN DE LA COMISION PARA LA REVISION DEL ACTA DE LA PRESENTE SESION PLENARIA.

4. CITACION A LA DOCTORA MARIA DEL PILAR VEGA, INSPECTORA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. TEMA: CUMPLIMIENTO AL DECRETO 3466 DE 1982.

5. LECTURA DE COMUNICACIONES.

6. PROPOSICIONES Y ASUNTOS VARIOS.

BUCARAMANGA, SABADO 05 DE JUNIO DE 2010. HORA: 8:00 A.M.

2. CONSIDERACION Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA.

La Presidencia somete a aprobación el orden del día.

La suscrita Secretaria procede a hacer votación nominal, para la aprobación del orden del día.

ACTA 067 FOLIO 3

VOTOS A FAVOR POR EL ORDEN DEL DÍA.

CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO	POSITIVO
PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ	POSITIVO
JOSE ALFREDO ARIZA FLOREZ	POSITIVO
CLEOMEDES BELLO VILLABONA	POSITIVO
DAVID CAMARGO DUARTE	POSITIVO
CELESTINO MOJICA PEÑA	POSITIVO
MARTHA EUGENIA MONTERO OJEDA	POSITIVO
CAROLINA MORENO RANGEL	POSITIVO
SONIA SMITH NAVAS VARGAS	POSITIVO
CHRISTIAN NIÑO RUIZ	POSITIVO
URIEL ORTIZ RUIZ	POSITIVO
WILSON RAMIREZ GONZALEZ	POSITIVO
JAIME RODRIGUEZ BALLESTEROS	POSITIVO
EDGAR HIGINIO VILLABONA CARRERO	POSITIVO

NINGUN VOTO NEGATIVO.

La Secretaria informa a la Presidencia que hay catorce (14) votos positivos por lo tanto a sido aprobado el orden del día.

La suscrita Secretaria continúa con el orden del día.

3. DESIGNACIÓN DE LA COMISION PARA REVISION DEL ACTA DE LA PRESENTE SESION PLENARIA.

La Presidencia designa al Honorable Concejal Alfonso prieto García, para la revisión del acta.

4. CITACION A LA DOCTORA MARIA DEL PILAR VEGA, INSPECTORA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. TEMA: CUMPLIMIENTO AL DECRETO 3466 DE 1982.

INTERVENCION DE LA DOCTORA MARIA DEL PILAR VEGA, INSPECTORA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR: Bueno muchísimas gracias, muy buenos días Honorables Concejales, mas que venir a exponer sobre el cumplimiento al Decreto 3466 de 1982 es venir como en cierta manera a exponer lo que hace la oficina de protección al consumidor, la oficina de protección al consumidor tiene competencias que me he estado encargando de darlas a conocer, culturizar a la comunidad porque muchas veces tenemos el respaldo de la norma y tenemos a quien acudir pero no lo sabemos, no lo damos a conocer, es por ello que he venido procurando dándolo a conocer por los medios de comunicación sobre las funciones, sobre las competencias que tiene realmente la oficina de protección al

consumidor, estoy en esta oficina hace aproximadamente dos (02) meses y he venido pues vinimos desarrollando las tareas que se venían haciendo en la parte anterior con la Doctora Claudia Melo, pero también he venido dándole un alcance con respecto como lo decía anteriormente dándolo a conocer a la comunidad, les he presentado a cada uno de los Honorables Concejales un manual de una manera muy sintética de todo lo que se hace allí en la oficina de protección al consumidor, a continuación pues voy a presentarles en Video Bip la exposición y las competencias que tenemos allí en aquella inspección.

COMPETENCIAS:
1-Inspeccion, vigilancia y control de las actividades de los arrendamientos, más adelante les explicare que cobertura tiene esta actividad.
2-La Protección al Consumidor.
3-Control de venta, fabricación, importación y distribución de juegos bélicos.
4-La inspección, vigilancia y control sobre medidas y pesos.

LA LEJISLACION: Estamos bajo facultades y competencias de la Ley 820 del 2003, que es la Ley que regula todo lo que tiene que ver con la parte de arrendamientos y el Decreto 3466 de 1982 que es prácticamente el estatuto por decirlo asi de la protección al consumidor, las demás Leyes Decreto 1490, el Decreto 863 del 98, el Decreto 147 de 1999, el Decreto 1485 del 96 tienen que ver con la parte ya procedimental cuando ya se avocan los procesos como tal.

Empezamos con el primer punto que es la actividad de arrendamientos, cual es nuestra competencia allí como protección al consumidor la Ley 820 del 2003 entrega la facultad de renovación de las matriculas inmobiliarias a las Alcaldías, antes se hacia ante la Gobernación, ahoritica nosotros ellos tienen que renovarlas, la matricula inmobiliaria y el registro inmobiliario como tal anexando unos documentos como es la expedición del RUT otorgada por la DIAN, la copia de la Cédula del representante legal de la inmobiliaria, el contrato de en mandato y el contrato de arrendamiento, con esos documentos nosotros iniciamos lo que es la solicitud del registro inmobiliario en estos momentos tenemos dos (02) visitadores por la Ciudad de Bucaramanga, la Cámara de Comercio nos registra actualmente trescientas cuarenta (340) inmobiliarias en el Municipio de Bucaramanga, pero realmente este dato no corresponde a la realidad ya hemos venido haciendo una depuración y prácticamente estamos en doscientos veinte (220) inmobiliarias en la Ciudad de

ACTA 067 FOLIO 5

Bucaramanga, de las doscientas veinte (220) están en este momento legalizadas ciento quince (115) inmobiliarias ante la Alcaldía a través de la inspección al consumidor, cuando nosotros hacemos la visita el visitador ante la inmobiliaria se buscan tres (03) cosas la primera es que ellos deben de rendir un informe primero que se ajuste a la parte legal que cumpla con todos los requisitos de Ley tal y como lo contempla la Ley 820 del 2003, segundo que ellos deben de cumplir con un informe trimestral a la inspección de protección al consumidor, tercero que si ellos hacen acuerdos o informes deben rendir un informe a la inspección de protección al consumidor sobre las indemnizaciones, las indemnizaciones consisten en cuando se da por terminado un contrato de manera unilateral ya sea con el propietario o sea con el arrendador ellos deben de emitir un titulo de valor que este debe ser consignado en el Banco Agrario y nosotros revisamos esas indemnizaciones que por lo general son el pago de tres (03) canos de arrendamiento, esas indemnizaciones tienen que estar reportadas diariamente las inmobiliarias tiene que reportarlo a la inspección de protección al consumidor y ellas están obligadas a anunciarse al publico, anunciarse a través de que?, a través de un periódico, a través del aviso de la oficina y a través del inmueble, por eso es que siempre ellos deben colocar esos anuncios deben de ser de esa manera deben anunciarse también registrando el numero de la matricula inmobiliaria, estamos sancionando a las inmobiliarias por no tener visible al publico el numero de la matricula inmobiliaria, cuando nosotros llegamos a un establecimiento comercial llámese Arrendamientos Díaz ellos deben tener en la parte de arriba que pena no poderles tener aquí en la foto Arrendamientos Díaz matricula inmobiliaria y debe estar el numero en la parte de la fachada, en la parte exterior al publico esa es la matricula que nosotros estamos exigiendo que se haga la renovación ante la Alcaldía a través de la inspección de protección al consumidor de conformidad con la Ley 820 del 2003, esta es la parte que nosotros estamos manejando con respecto a las inmobiliarias es el control que hacemos sobre ellas, este en el Video Bip podemos ver el formato de solicitud de matricula inmobiliaria este es el formato que el visitador hace llenar al representante legal de la inmobiliaria, estas visitas se hacen de Lunes a Viernes se hace control, inspección sobre la legalidad, sobre los requisitos que ellos estén cumpliendo realmente con la Ley 820 del 2003, cuales son las quejas mas usuales con respecto a la parte de arrendamientos daños en los inmuebles, las inmobiliarias arriendan un inmueble y muchas veces tapan con las pinturas tapan realmente los daños que existen alrededor

del inmueble y con el tiempo empiezan a haber goteras, con el tiempo empiezan a haber malas olores y con el tiempo empiezan a haber humedades, entonces esas quejas son las que recibimos en la inspección de protección al consumidor y nosotros iniciamos un proceso abreviado en el cual con la solicitud escrita avocamos el proceso lo llamamos a ellos a conciliación y por lo general estos procesos en la etapa de conciliación casi todos terminan porque pues en cierta manera las inmobiliarias temen por las sanciones que tenemos facultades para imponer a través de la inspección del espacio publico, con respecto a los servicios públicos las inmobiliarias solicitan un deposito de dinero para cuando haga la entrega del bien inmueble, supuestamente este deposito sufraga los gastos de los servicios públicos y este dinero nunca es entregado a través de una queja, a través de un proceso abreviado se hace la reconversión de ese dinero, se hace efectiva la devolución de ese dinero que quedo alla en deposito y que muchas veces ellos realmente no lo usan para lo que lo habían solicitado, el tercero entrega del inmueble acerca de inventario, ellos hacen un inventario cuando entregan el bien inmueble y también cuando hacen la entrega al arrendador y también cuando lo van a solicitar hay muchas falencias, hay muchas quejas con respecto al inventario también es otra forma de nosotros avocar y llevar el proceso y por la copia del contrato de arrendamiento las inmobiliarias tienen por costumbre no entregar al arrendador, al usuario el contrato de arrendamiento entonces a través de la inspección de protección al consumidor se hace exigible la copia de entrega del contrato al usuario del bien inmueble, esas son las quejas mas usuales en la parte en lo que tiene que ver de la parte de arrendamientos; que esta adelantando la inspección, la inspección como ya lo dije inicialmente esta adelantando visitas a nivel del Municipio de Bucaramanga a todas las inmobiliarias con el fin de requerirlas, con el fin de mirar y vigilar la parte legal que se este dando cumplimiento a la Ley 820 del 2003, con el fin de inspeccionar y con el fin también de que se cumpla con la Ley 820 en el sentido que se haya solicitado ya la renovación de la matricula inmobiliaria ante la Alcaldía; como segunda competencia tenemos la protección al consumidor que es protección al consumidor?, es velar por los derechos, la defensa, la protección y la salvaguarda de los consumidores, usuarios eliminando posibles abusos en las negociaciones contractuales asi como establecer los lícitos de conformidad con las facultades de la Ley, de que manera?, la protección al consumidor esta establecida en el Decreto 3466 de 1982 el Artículo 16 habla de la publicidad engañosa mas didáctico por decirlo asi la publicidad engañosa es

ACTA 067 FOLIO 7

cuando le ofrezco al consumidor ciertos productos, ciertos bienes y ciertos servicios pero que realmente el momento de la negociación no son lo que ellos estaban ofreciendo, el Artículo 19 sistema de fijación de lista de precios, todo dueño de establecimiento comercial de un local debe tener una lista de precios visible al consumidor, esta lista de precios no debe tener tachadura ni enmendadura, esta lista de precios no puede estar en lugares escondidos, las sanciones nosotros el Artículo 33 del Decreto 3466 de 1982 nos da las facultades en el numeral F y H facultades de sanciones administrativas, las sanciones administrativas van desde pecuniaria hasta el cierre definitivo del local, nosotros estamos haciendo una jornada por toda la Ciudad de Bucaramanga con respecto a mercados, tiendas, supermercados, almacenes como Mega Mall, Éxito controlando lo de la lista de precios tenemos muchísimas quejas a diario se recepcionan de veinte a veinticinco (20 a 25) quejas en la inspección de protección al consumidor porque en ultimas el consumidor es el que viene a recibir este gravamen, las sanciones administrativas como lo dije inicialmente van desde uno hasta diez (1 a 10) salarios mínimos mensuales y el cierre en primera instancia el cierre temporal hasta el cierre definitivo del local, del negocio, las quejas con respecto a la garantía es otra facult6ad que nosotros tenemos en relación con lo de protección al consumidor hay muchísimas quejas por garantía esto mas que todo se da en los electrodomésticos, nosotros recibimos la queja y la enviamos de manera inmediata a la Superintendencia de Industria y Comercio ese es el ente competente para solucionar todo lo que tiene que ver con garantía, nosotros recibimos la queja y la enviamos directamente a la Ciudad de Bogotá, otro tema de protección al consumidor es todo lo que tiene que ver con la calidad e idoneidad del producto esos procesos si los llevamos directamente en la inspección de protección al consumidor, son procesos mas bien ligeros porque son procesos abreviados es decir simplemente se avocan, se escuchan descargos y hay un fallo y el proceso de pesos y medidas en este momento estamos adelantando unas campañas educativas por decirlo asi con respecto a las Plazas de Mercado, ayer en la mañana tuvimos la jornada en la Plaza de San Francisco, hace ocho (08) días la tuvimos en la Plaza Satélite con el fin de culturizar, con el fin de socializar con los expendedores tanto de carnes, de lácteos y los de abarrotes que deben poseer una lista de precios, esta lista de precios tiene que estar visible al consumidor y que esta lista de precios no puede tener tachadura ni enmendadura, hemos venido haciendo una campaña educativa con respecto a la lista de precios y con respecto a la parte de pesos y

ACTA 067 FOLIO 8

medidas, como bien saben ustedes nosotros tenemos unas basculas en la inspección pero no se encuentran en este momento calibradas, se necesita un presupuesto de seis millones ($6000000) para ser calibradas y están deben ser directamente en la Superintendencia de Industria y Comercio en la Ciudad de Bogotá, sin embargo hemos estado haciendo estas jornadas porque son muchísimas las quejas que se reciben de las Plazas de Mercado con respecto a los pesos sobre todo en las partes de carnes, en el dia de ayer en la jornada que se hizo en la Plaza de San Francisco se encontraron muchísimas inconsistencias creo que no había ningún peso que estuviera calibrado y se le esta robando hasta cien (100) gramos en cada peso al consumidor de carne, esta es una lista de precios con enmendadura, enmendadura es que se haya escrito encima nuevamente, que haya duplicidad de precios, que hayan tachones y nosotros sancionamos, avocamos proceso y sancionamos pecuniariamente por encontrarse esta irregularidad en los centro o establecimientos comerciales, el tercer tema tiene que ver con el control, venta, fabricación, distribución e importación de los juegos bélicos nosotros estamos haciendo dos (02) jornadas, dos (02) operativos en el año para llevar el control sobre los juegos bélicos, el año pasado se hizo en la Ciudad de Bucaramanga y se encontraron bastantísimos juegos bélicos en el Almacén del Éxito quienes finalmente fueron sancionados, cual es el objetivo a través de esta función de la inspección de protección es proteger a la niñez, a la juventud del alcance de los juegos bélicos, buscando que en su formación no se genere violencia, cual es el alcance desde una orden de trabajo hasta la distribución de los juguetes bélicos y decomisarlos, nosotros donde encontremos juguetes bélicos los decomisamos y aparte de eso viene una sanción administrativa que es la que nos da las facultades del Decreto 3466, esta es una diapositiva delos operativos, por primera vez en la inspección de protección al consumidor se están haciendo operativos nocturnos en los Bares, en los Restaurantes, hace aproximadamente quince (15) días se hizo el primer operativo nocturno de protección al consumidor controlando, inspeccionando y vigilando lo que tiene que ver con lista de precios tanto en Restaurantes como en Bares y como les decía la campaña educativa que venimos desarrollando en las Plazas de Mercado; estas son diapositivas tomadas en las Plazas de Mercado donde vamos con el grupo de visitadores la Policía verificando puesto por puesto realmente si se cumplen las basculas reúnen los requisitos, la bascula que no tenga el peso ideal se recoge no, no lo llevamos simplemente se le hace saber al propietario que debe mandarla a calibrar y que

posteriormente estaremos haciendo nuevamente jornada y estaremos verificando si realmente ya se le dio la calibración, en términos generales esta es las competencias que se manejan en la inspección de protección al consumidor Señores Honorables Concejales.

INTERVENCION DE LA H.C. MARTHA EUGENIA MONTERO OJEDA: Gracias Señora Presidenta, Saludos. Presidenta dos (02) inquietudes que tengo para la Doctora María del Pilar, la primera hay Restaurantes en la Ciudad donde se ha hecho carrera que en su carta venden por peso si, pide uno por gramos en diferentes Restaurantes resulta mi Doctora cuando se hacen los pedidos a domicilio, cuando se hacen los pedidos a domicilio se pide carne de trescientos (300) gramos, seiscientos (600) gramos, nunca llega ese pesaje cierto, en ese caso que se debe hacer?, es un Restaurante prestigioso por ende que deben tener todas las conexiones del mundo pero es una queja que a mi me ha llegado con mucha, con mucha regularidad y ademas en esos casos que se hace Doctora?, que hace el consumidor, como debe llegar la queja, si es algo que se consume pero se piden seiscientos, mil (600, 1000) gramos jamás, jamás llegan si es en el servicio a domicilio como será en el Restaurante pienso si pido quinientos (500) gramos de carne como voy a pesar los quinientos (500) gramos mis Doctores, seria llevar la romana si Señor, mi otra pregunta Doctora es en un diario hace como seis (06) meses leí que a su oficina llegaban mas o menos dos mil (2000) denuncias o tenia radicadas dos mil (2000) denuncias, generalmente relacionadas con la compra de electrodomésticos y de la telefonía móvil, de esas dos mil (2000) denuncias cual ha sido, que se ha hecho sobre esas dos mil (2000) denuncias?, que hace usted para evacuar esa cantidad de denuncias que le llegan sobre los diferentes temas, que pasa que después de que yo consumidor allego la queja a su oficina cuanto tiempo se demora?, pero sobre todo lo importante y que hay mucha gente pendiente de su respuesta por la web es sobre los Restaurantes que venden por gramos la carne, gracias Presidente.

INTERVENCION DEL H.C. EDGAR HIGINIO VILLABONA CARRERO: Muchas gracias Señora Presidenta, Saludos. Concejales lo primero pues agradecer su presencia Doctora la de su colaboradora, este tema que parece de menor importancia una funcionaria que no es del primer nivel del Municipio porque algunos compañeros me decían de pronto con razón a quien hay que hacer venir es al Secretario al Jefe pero valoro mucho su presencia aquí y me parece que es importante porque usted maneja unas funciones muy especificas donde la ciudadanía se

ha visto muy beneficiada del actuar de ustedes, quiero contarles a los Honorables Concejales la importancia de esta oficina hace unos años coloco una anécdota que fue real un importador de vehículos trajo de Bogotá era distribuidor de alguien de Bogotá trajeron de la India unos vehículos, no recuerdo la marca TATA creo que era a Bucaramanga vinieron cuarenta (40) vehículos y los compraron la mayoría de las personas porque eran muy baratos y resulta que esos vehículos a los tres (03) meses ya les fallaba el motor, les fallaba la caja, unos vehículos absolutamente de mala calidad y cuando fueron a buscara las garantías pues el distribuidor ya había cerrado, ya había cerrado su oficina en Bucaramanga, cuando fueron a Bogotá a pedir garantía no tenían el suficiente stop de repuestos los motores tocaba traerlos de la India, eran motores muy pequeños creo que de ochocientos (800) centímetros para una Ciudad como Bucaramanga creaba era un desastre y ademas la mayoría fueron taxis no los recibía era el distribuidor y la gente tenia tanto desespero Doctora que lo ultimo que hacían era que los estrellaban para que la compañía aseguradora les devolviera algo de dinero a ese extremo y ahí la inspección de precio jugo un papel muy importante y los ayudo, recuerdo que estaba la Doctora Omaira Barbosa que durante muchos años desempeño el cargo de inspectora de protección al consumidor, a mi me parece importante que ustedes vayan y visiten a las oficinas de arrendamientos pero me parece como un poco duro que porque no tengan exhibida la matricula les apliquen una sanción, de pronto eso es lo que dice la norma creo que hay asuntos mas importantes que podemos hacer Doctora porque es que castigare en este País siempre a los que están organizados y entonces aquí en este País hace carrera la cultura de la informalidad como la protección es para los informales, al que esta organizado lo castigan, lo sancionan lo mismo sucede con la dirección de impuestos castiga es a quien pagamos impuestos, a quienes declaramos peo a los que no declaran a los evasores muy poco, de manera que soy mas partidario de aplicar integralmente la norma y le voy a dar una idea Doctora María del Pilar el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga viene desde hace varios años sobrecargando la tarifa de todos los usuarios del Área Metropolitana que creo que en solo Bucaramanga hay ciento cuarenta mil (140000) usuarios con algo que ya se invento la junta directiva se reunieron alla los directivos del acueducto y dijeron como vamos a construir el embalse pues entonces para buscar recursos oiga subámosle a la tarifa que paguen un poco mas por cada metro cubico metámosles equis cantidad de plata sesenta u ochenta pesos ($60 u $80) no recuerdo cual es la tarifa y entonces por esa vía ilegal,

ACTA 067 FOLIO 11

injusta ya llevan en este momento mas de seis mil o siete mil millones de pesos ($6000000000 o $7000000000) ese es un atropello a los usuarios porque es que aquí los usuarios de Bucaramanga como somos respetuosos y pagamos el agua mes a mes entonces ya ilegalmente deben llevar mas de siete mil millones ($7000000000) Doctora es hasta doce mil millones (12000000000) y ya van a terminar, la invito Doctora María del Pilar a que estudie en su oficina de protección al consumidor, la defensa para los usuarios del acueducto porque es que el acueducto es una sociedad de economía mixta donde de manera ilegal sin contraprestación alguna los usuarios se esta enriqueciendo y acrecentando el patrimonio sin justa causa del acueducto ellos de pronto pueden desde luego cobrar para hacer una obra de interés general pero tienen que entregarle alguna contraprestación porque es que recoger ilegalmente ocho, nueve o diez es hasta doce mil millones de pesos ($12000000000) sin ninguna contraprestación al usuario eso desborda el sentido de la justicia y de la equidad de nuestro País, la invito a que si es el caso iniciemos una acción de grupo, una acción de clase Doctora usted la podría hacer en nombre de los usuarios no solo de Bucaramanga sino del Área metropolitana para que el acueducto nos entregue algo por ejemplo algunas acciones que emitan pero nosotros no podemos presenciar impávidos como el acueducto para financiar un mega proyecto entonces sin contraprestación grava la tarifa de los usuarios de Bucaramanga me parece que ahí le dejo una inquietud Doctora para que revise el tema de la posibilidad de iniciar una acción de grupo, acción de clase de la que hablan los Ingleses, aquí me parece que seria viable iniciar esa acción de grupo; y quiero referirme esa es una inquietud que se la dejo para que la valoren alla con el equipo económico del equipo jurídico de su oficina, lo segundo a mi me parece que ustedes cumplen un muy buen papel de eso he escuchado bastante cuando atienden a las personas que se quejan por el mal funcionamiento de los electrodomésticos hay electrodomésticos que a los pocos días de adquiridos funcionan defectuosamente o sencillamente se dañan, pero también metámosle la mano a las grandes superficies porque es que he visto que a las grandes superficies traen aquí un poco de artículos del Oriente y le colocan cualquier marca una marca que ni siquiera existe alla como ensamblan es por toneladas uno aquí compra es un televisor alla compran es veinte (20) toneladas de televisores y le ponen cualquier nombre o los DVD y se los venden a muy bajo costo frente a las marcas de mas prestigio mas reconocidas creo que hay que meterle la mano a las grandes superficies Doctora y entran los almacenes no simplemente a los mercados, no simplemente

ACTA 067 FOLIO 12

a la Plaza de Mercado, vaya al Éxito, vaya al Carrefour, vaya a los Mercadefanes y lleve las pesas calibre las pesas Doctora calíbrelas pero hágale también con ellos porque es que esos si que abusan, alla uno no puede pedir rebaja Doctora es que en la Plaza de Mercado viene el juego del usuario que va a comprar la poquita carne y pide rebaja y entonces el que le vende Alfredito debe saber mucho de eso pues le rebaja un poquito al peso y le rebaja al precio listo le vendió mas barata la carne pero le echo menos cantidad pero es que en Mercadefam no hay, no que usted debe saber porque usted no lo hace desde luego ni mas faltaba que alla se hiciera eso, por eso dije que en carne Alfredito Doctora pero metámosle la mano a las grandes superficies vaya y coja los cinco (05) kilos de azúcar que le venden a la gente y pésenlo haber si tiene los cinco (05) kilos porque es que alla no se puede pedir rebaja alla o compra o compra y esos precios astronómicos con que venden la fruta las grandes superficies uno no se explica como en una (01) fruta el incremento es del sesenta, setenta por ciento (60%, 70%) con relación a las Plazas de Mercado entonces también le pediría que visite a las grandes superficies Doctora Pilar usted nos decía que cuando un usuario se queja por el mal funcionamiento de un electrodoméstico que tenga garantía ustedes remiten la queja a la Superintendencia de Industria y Comercio pero pregunto una vez se remite la queja le hacen algún acompañamiento a la queja del usuario o sencillamente la remiten y ya la Superintendencia le responde al usuario directamente seria importante desde luego tratar como de incidir que sientan que el ciudadano tiene un acompañamiento por parte del Municipio, tal ves quería hacer esas dos (02) inquietudes pero felicitarla por su oficina es una oficina muy raquítica desde el punto de vista económico, la conozco funcionan con dos o tres (2 o 3) personas no se cuantos tengan en este momento cuantos?, diecisiete (17), bueno diecisiete (17) a partir del otro mes vuelven y bajan a los tres (03) cuando se vayan los supernumerarios, pero de todas maneras es una gran planta de personal Doctora me parece que eso e importante, de manera que quería agradecer su presencia en esta mañana y la invito a que estudie la acción de grupo Doctora para que usted la proponga y el Acueducto Metropolitano nos de a los usuarios algo en contraprestación por los diez (10) años en que vamos a estar pagando una tarifa por encima acumulada para financiar ese mega proyecto que lo necesita Bucaramanga, no me estoy oponiendo a que no paguemos lo que digo es que a un usuario que paga una tarifa aumentada para financiar una obra publica tienen que entregarle algo, en este País no hay faculta para que el Estado expropie o trate de esa manera tan inicua a los

usuarios de manera que ahí podemos defender a ciento cuarenta mil (140000) o mas usuarios de Bucaramanga, le agradezco Presidenta.

INTERVENCION DE LA H.C. CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO: Muy amable Señora Presidenta, como lo ha dicho mi compañero de bancada la verdad este es un tema bastante importante, interesante por la Ciudad de Bucaramanga; la protección al consumidor pues tiene unas sanciones especiales usted lo ha dicho, hablaba usted de la protección especialmente a aquellos productos defectuosos y que tiene garantía, conozco muchísimos casos y eso es el diario vivir que la gente va y se queja, le dicen que si transcurren seis (06) meses, transcurre el año en ese vaivén que va y le lleva los electrodomésticos y resulta que al final dicen ya se venció la garantía no hay nada que hacer, entonces quiero saber que pasas ahí en ese caso cual es el procedimiento a seguir por parte de su dependencia para entrar a controlar este tipo de defectos y especialmente a quienes venden estos productos defectuosos porque dejan vencer la garantía especialmente eso se ve en televisores y en computadores que no responden y especialmente grandes cadenas entonces quiero saber cual es el procedimiento?, aquí también tengo que hablar como ama de casa porque resulta que quienes tenemos la oportunidad de hacer mercado aprovechamos también las promociones resulta que esto es un engaño, se ha podido dar cuenta que venden productos en promoción dos (02) y empacaditos resulta que uno (01) esta vencido y el otro no, que debe hacerse en este caso porque es un engaño a la gente, es un engaño al consumidor entonces creo que esto hay que entrar a revisar ese tipo de promociones, le incrementan un poquito el precio dicen promociones se vence el dia siguiente pero por salir del producto y hasta el agua la están vendiendo vencida, como se controla a los talleres de mecánica porque es otro que no tiene como controlarlos a ellos, porque piden repuestos, arreglan el vehículo queda defectuoso que se hace en ese caso con los talleres de mecánica usted hablaba de ahorita de diecisiete (17) personas que contaba para poder vigilar todos los establecimientos de comercio, si quisiera saber cuantos establecimientos de comercio usted tiene que entrar a controlar por que?, porque diecisiete (17) personas es nada, hay si que le pediría a la Comisión de Hacienda ahorita en Noviembre u Octubre revisar este presupuesto para ver como se puede fortalecer esta dependencia Doctor Cleomedes usted que esta bien enterado del tema ahí en Gobierno podíamos pedirle también su colaboración, de otra parte Doctora usted conoció un proyecto que faltaba ajustarlo que presente el periodo pasado antepasado, hace

dos (02) periodos donde se creaba el Concejo Municipal de Protección al Consumidor no paso en comisión porque usted decía que eso estaba funcionando no tuve la oportunidad de asistir toda la comisión pero quisiera saber si existe o no existe, cual es el comité, quienes conforman el comité, porque es que hay una directiva Presidencial la 04 del 2006 inclusive una directiva de la Procuraduría donde les exigen a los Alcaldes y Gobernadores que debe estar funcionando ese Concejo Municipal de Protección al Consumidor, si existe no existe y quienes la conforman porque en ese momento me dijeron que si funcionaba inclusive la habíamos trabajado con el Concejal Dionicio Carrero y lo estamos trabajando nuevamente porque es un tema importante porque hay que vincular hasta las Juntas de Acción Comunal, a la Superintendencia de Servicios Públicos, lo invitamos también a que presentemos este proyecto nuevamente porque ustedes manifestaban que no, que eso ya funcionaba y veo que no funciona, entonces si quisiera saber el Concejo Municipal de Protección al Consumidor y el Concejal Dionicio conoce muy bien el tema porque los dos (02) los estuvimos trabajando, pero ahora invitamos al Concejal Cleomedes Bello también si miramos cierto para poder entrar a regular este tema porque es una directiva de la Presidencia de la República la 04 del 2006, entonces eso es lo que quería pedirle me aclarara y pedirle mas información sobre este Concejo Municipal si existe en Bucaramanga porque existe en otros Municipios, en otras Ciudades, en Pereira es modelo a nivel Nacional de este comité, entonces quiero saber como esta funcionando si esta funcionando en Bucaramanga, muy amable Señora Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. CLEOMEDES BELLO VILLABONA: Gracias Señora Presidenta, Saludos, mire un tema muy delicado decía la Doctora Martha lo que tiene que ver con los Restaurantes ellos es difícil porque fácilmente le pueden decir que trescientos (300) gramos pero carne cruda eso tiene mas o menos el quince por ciento (15%) de agua entonces eso dicen se vuelve de doscientos (200) gramos eso por ahí no hay es difícil lo que pasa es que la responsabilidad del vendedor al consumidor que pasa?, pues ellos son los que terminan perdiendo el cliente, ellos son los que terminan y no protegen al consumidor por eso aquí cuando hablábamos de Mercadefam y de las grandes cadenas de almacenes que estaban llegando a Bucaramanga defendíamos Mercadefam que le vende calidad, que vende por lo menos era uno de los o es hasta hoy todavía uno de los grandes centros comerciales que por lo menos como Santandereanos nos vende calidad y nos vende a nosotros productos hasta cuando era Santandereanos era uno

de los mejores almacenes de cadena que teníamos aquí en Bucaramanga y que era orgullo de los Santandereanos y pienso que hoy no se en que situación se encuentra y en fin, por eso Doctora pienso que ademas de la parte coactiva hay que hacer una parte de que integrar a la gente, de venderle la idea de que hay que atender bien al consumidor y atender bien al consumidor es venderle la realidad del producto porque en las Plazas de Mercado por eso pierden mucha clientela, por eso pierden muchas personas que ingresan a estos centros comerciales porque no les venden lo uno calidad y lo otro que les venden menos de lo que se ofrece entonces que tenemos que hacer?, aparte de esa labor que usted esta haciendo tan importante sobretodo en las Plazas de Mercado donde no hay esa cultura de querer al consumidor entonces de hacer también una parte cultural donde se le diga, donde se le diga aquel que esta vendiendo cumpla con lo que ofrece lo que usted tiene que eso beneficia a ambos, eso beneficia y protege a la ciudadanía en general que eso no lo hay, pienso que eso y luego ah si ya lo hay se hacen caso omiso pues entonces vendríamos con la parte coactiva que es lo que ustedes están haciendo, pero aquí tenemos un problema bien grave también Doctora y es el Plan de Ordenamiento Territorial Doctor Henry hay tiene a mucha gente en Bucaramanga en la, que no están legalmente funcionando en la Ciudad de Bucaramanga porque el Plan de Ordenamiento Territorial a sido una talanquera para legalizar todos estos pequeños, grandes y medianos negocios que hay en la Ciudad de Bucaramanga y la gente quiere seguir trabajando, la gente quiere seguir produciendo pero desafortunadamente el Plan de Ordenamiento Territorial los ha sacado de la meseta de Bucaramanga y eso a tratado de acabar con los pequeños y los medianos empresarios de la Ciudad de Bucaramanga eso ya no es culpa de la Secretaria de Gobierno sino es desafortunadamente este Plan de Ordenamiento Territorial que tenemos aquí tan deficiente en la Ciudad de Bucaramanga y que a buena hora y afortunadamente se esta trabajando ya y esperamos que este año se le haga esta revisión que necesita la Ciudad de Bucaramanga y pienso que ya hay un trabajo adelantado y hemos nosotros estado desde la Comisión del Plan atentos a que esto se siga evolucionando lo mas rápido posible, me informaban inclusive que en quince (15) días vamos a tener otra segunda charla sobre el Plan de Ordenamiento Territorial, otro avance, no la segunda vuelta es el veinte (20) es creo que después del quince (15) de Julio mas o menos van a coincidir y entonces lo que se trata es de seguir trabajando sobre esta problemática que tiene la Ciudad de Bucaramanga y desde luego vamos a invitar a todos

ACTA 067 FOLIO 16

los Honorables Concejales para que conozcamos el avance de este Plan de Ordenamiento Territorial y sobre todo que todos tenemos y nos han llegado inquietudes de las diferentes comunidades de lo que les ha sucedido y por eso hay mucha gente en la clandestinidad en lo que tiene que ver con el funcionamiento de estos pequeños negocios, una cosa Doctora las propinas en los restaurantes todavía se siguen cobrando usted llega a cualquier restaurante desde luego todavía esas propinas las siguen cobrando y eso pienso que ya esta abolida, ya eso es ilegal, eso es a la conveniencia del consumidor si se quiere dar o no se quiere dar pero de todas maneras se la aplican y uno por claro va usted invita a alguien y le dicen la propina vale tanto porque va incluida ahí la paga o no la paga, pienso que eso se debe sacar urgentemente o hacer una, porque se siguen cobrando las propinas se siguen cobrando y van dentro de las cuentas miren ustedes la cuenta y vera que ahí llega la propina desde luego le dicen si quiere pagarla o no quiere pagarla pero usted por decencia la paga pero ahí viene dentro de la factura que le dan a usted ahí y sigue saliendo la propina pienso que eso se debe acabar porque eso ya hay una Ley donde salió que no hay obligación de pagar propinas porque para eso usted paga lo que consumo y tienen la obligación de atenderlo por lo que usted paga y fuera de eso tiene que pagarle a la persona que lo atiende, pienso que ellos deben ganar un sueldo y para eso le cobran a usted y sobre todo que bien caro que si le cobran a ustedes en estos negocios donde cobran la propina, usted va a un negocio de menos calidad en el sentido de fachada y no le cobran propina y lo atienden mejor entonces de tal manera que, pero es que la propina eso si pienso que eso es cada cual le nace y no debe estar obligatorio estar dentro de la, otra cosa Doctora en los negocios nocturnos o no en los negocios nocturnos en los negocios donde venden los licores y sobre todo aquellos licores que ameritan las estampillas; las estampillas son sitios donde compran unas estampillas y les colocan las estampillas, no se que se hace para eso para verificar si ese es el licor de verdad de calidad y desde luego que se lo cobran a usted como estampillado como lo compra uno en Mercadefam y creo que esas estampillas las venden en unos centros comerciales aquí no se donde y entonces se lo venden por estampillado y ha habido muchos problemas sobre todo de salubridad en lo que tiene que ver con estos licores no se que se esta haciendo sobre eso Doctora que es muy complicado y sobre todo que de paso que es una competencia desleal es un problema de salud, es un problema delicado en lo que tiene que ver con lo de los licores; otro problema Doctora la de tele ventas el tele ventas esto que ofrecen por

televisión y aquí hay unos puntos de ventas que ofrecen una cosa y son productos que cuando usted ya los lleva no tienen la mínima posibilidad de reclamo, porque eso como usted lo compra es por un teléfono que sale ahí y esa cuestión entonces aquí simplemente le entregan el producto y cuando usted va a hacer el reclamo le dicen no tiene que volver a hacer la misma forma como lo compro y eso jamás tiene usted una respuesta a eso porque simplemente lo que le ofrecen no es la realidad, inclusive eso ha sucedido y hay casos ahí creo que usted ya debe tener casos sobre eso de los productos estos de tele ventas; otro tema Doctora lo que tiene que ver con droguerías usted sabe que las drogas tienen un tope y un mínimo y bastante amplio en lo que tiene que ver con el valor del producto y los genéricos esos son temas muy delicados que usted puede comprarse un producto, puede comprar un producto en una droguería en una cuadra y en la siguiente cuadra le puede valer treinta o cuarenta mil pesos ($30000 ó $40000) mas que lo que le esta ofreciendo una droguería en el mismo sector, no se que se pueda hacer sobre eso desde luego que ellos por laboratorios y eso tienen esa gran ventaja pero pienso que eso debe haber ahí se debe exigir mucho la lista de precios en las droguerías la lista de precios de estos productos que es muy delicada porque ellos juegan con un papel de genéricos y productos reales de laboratorio entonces de tal manera Doctora que ahí si y resulta que ahí juega la necesidad del consumidor, usted necesita la droga un problema de urgencia y ellos tienen la posibilidad de cobrársela en el tope que les da y pienso que ahí también seria una buena inquietud Doctora, por lo demás agradecerle por venir muy amable por el informe que nos trajo al Concejo, gracias Señora Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. WILSON RAMIREZ GONZALEZ: Muchas gracias Señora Presidenta, Señora Presidenta con la venia suya si permite una interpelación al Concejal Dionicio Carrero.

INTERVENCION DEL H.C. DIONICIO CARRERO CORREA "INTERPELACION": Gracias, muy amable, saludos, Doctora Carolina mi intervención es solo para ofrecer excusas por llegar un poquito tarde a la reunión del Concejo, igualmente escuche unas intervenciones de los compañeros Concejales, igualmente para solicitarle permiso para retirarme es que tengo desde las siete de la mañana (7:00 A.M) una reunión con la comunidad entonces vine a hacer presencia y entonces debo retirarme a seguir cumpliendo con los deberes de Concejal de Bucaramanga.

ACTA 067 FOLIO 18

INTERVENCION DEL H.C. WILSON RAMIREZ GONZALEZ: Gracias Señora Presidenta, Saludos, creo que es supremamente interesante que hoy nos visite en el Concejo de la Ciudad la Doctora María del Pilar Vega, Inspectora de la Protección del Consumidor, que bueno que el Concejo tenga bien traer una funcionaria de esta categoría porque es que son innumerables en la Ciudad de Bucaramanga las dificultades que tenemos frente a este tema, pero mire Doctora María del Pilar a mi me gustaría saber que usted le diga a este Concejo que sanciones se tienen previstas taxativamente y adicionalmente cual es el procedimiento para aplicarlas, existen las dos (02) instancias y cual es la medito logia para su gradualidad, seria muy bueno hoy que usted nos contara para que la gente pues que tiene dificultades frente a ese tema sepa como defenderse, a mi me gustaría también saber que si hay una publicidad constante a la comunidad para saber que si existe una……, Doctora María del Pilar mire me gustaría saber que sanciones se encuentran previstas hoy, que sanciones si, que sanciones se encuentran previstas hoy, cual es el procedimiento que existe alla en su inspección para aplicarlas, las respectivas multas y cual es la medito logia para su gradualidad, adicionalmente me gustaría saber como opera la publicidad para que las personas, los consumidores sepan de que existe una parte donde los pueden defender si se hace por la televisión, si se hace por la radio, si se hace en el voz a voz, mucha gente hoy en Bucaramanga tiene dificultades con algún tema y algunos saben que existe la oficina la inspección de protección al consumidor y que alla los pueden defender, si que alla puede tener una persona, un abogado que verdaderamente le diga no mire aquí su garantía se la tienen que cumplir, entonces quisiera saber si hace alguna publicidad frente a ese tema, escuchaba aquí en mis compañeros que han hablado sobre algunas fallas de diversa índole que esas fallas incluso están amparadas por una garantía, que dependencia la adelanta y en promedio cuales han sido los resultados hacia la comunidad, me gustaría saber si ha habido satisfacción de los compradores quejosos, la gente dice bueno es que a mi me engañaron con la garantía van y entablan alla la denuncia, la queja, se lleva una estadística para saber si dentro de los quejosos la gente queda complacida de la labor que organiza su oficina y adicionalmente usted toco un tema supremamente interesante que es el de las pesas, pesos y medidas ahí estamos usted mismo lo manifestó poco cortos porque no existe dineros para mandar a arreglar las pesas que tenemos para poder hacer el control o los operativos que se requieran, pero le digo una cosa seis millones de pesos ($6000000) para mandar a

arreglar las pesas creo que se pueden conseguir en la oficina, en la Secretaria de Gobierno, creo que si hay para muchísimas OPS que funcionan alla debe haber para mandar a arreglar todas esas pesas, por que Doctora?, porque en los operativos cuando se va a hacer este tema deben llevar la pesa registrada y certificada porque la persona a la que le van a hacer el operativo le puede decir si sabe del tema, le dice bueno muéstreme la certificación de su pesa, usted nos decía que la certificación la hacen en Bogotá usted lo dijo cuando empezó a hablar cuando hablo de la exposición cuanto tiempo hace que no se hace esa certificación de las pesas en Bucaramanga porque si usted va a las Plazas de Mercado a hacer los operativos o donde ustedes lleven la pesa no se como lo estarán haciendo?, si la pesa no esta certificada no entiendo como están haciendo los operativos en el tema de las pesas, pesas y medidas en la Ciudad de Bucaramanga, en las Plazas de Mercado, en los Supermercados y en toda clase de establecimientos de la misma índole existen basculas certificadas donde el usuario pueda constatar la veracidad del peso en su compra, seria muy bueno que lo implementáramos en la Ciudad de Bucaramanga, no es para crear mas burocracia podría ser que una de esas personas que de pronto que no tienen ahí que no la están utilizando le pudiéramos prestar a la ciudadanía de Bucaramanga y mas que como se ha dicho hoy y con el respeto de las personas de las Plazas de Mercado es donde las personas mas se quejan frente a ese tema seria bueno saber si ahí en el momento la persona tiene un lugar donde pueda ir a colocar la queja y decir no, considero que el producto que me han vendido no tiene la pesa necesaria; y adicionalmente se ha hablado de la publicidad engañosa y creo que también le compete a esta oficina y esa publicidad engañosa la hacen mas que todo los Hipermercados, los grandes Supermercados donde hablan que hoy tienen una publicidad de algo y salen de la ciudadanía cuando llega alla es mentira no era lo que le estaban ofreciendo en la publicidad y ahí estamos engañando al de pie a la persona que verdaderamente sale como ilusionado bueno no tenia ese electrodoméstico, no tenia tal cosa pero mire vio la publicidad y ahí salió y es mentiras el producto que le están ofreciendo es otro, seria bueno Doctora también se hiciera algún seguimiento a ese tema; a mi me gustaría saber si el personal con el que cuenta a hoy se va a mantener hasta el treinta y uno (31) de Diciembre para poder seguir haciendo los operativos que usted ha empezado, porque es que no se puede empezar un trabajo decir que bueno vamos a ir a las Plazas, vamos a ir a los Supermercados y que pasa cada cuanto hacen esos operativos?, una vez al año, una vez cada seis (06) meses, una vez al mes, no se sabe cada cuanto

hacen esos operativos y mire que hemos hablado de las Plazas, de los Hipermercados y no hemos hablado de los establecimientos en los Barrios, me acuerdo que hace mucho tiempo pero muchisísimo tiempo había una persona que llegaba a esta inspección a cualquier Supermercado de un Barrio y el funcionario hacia un mercado debe una libra de esto, un tan, tan, tan, y después que tenia el Supermercado sacaba la pesa y le decía vamos a pesarlo haber si usted verdaderamente esta ofreciendo el producto que es, pero eso simplemente es por decirle que si ha operado en Bucaramanga ese tema y que considero que usted ahora estando al frente de esta inspección podemos mejorar, puede ser que no lo hallamos echo y usted lleva muy poco tiempo ahí, no en Gobierno ahí en esta inspección pero fíjese que hay una inspección donde hay mucho trabajo por hacer, donde verdaderamente usted como que es acuciosa y le gusta trabajar fuertemente hay para mostrarle resultados a la Ciudad frente a ese tema y referente a las visitas que hacen a las inmobiliarias me gustaría saber con cuantas personas cuenta para hacer ese trabajo alla en las inmobiliarias y cual es la periocidad que tiene frente a ese tema y si al final hay muchas cosas que el Ciudadano puede llevar a la oficina de protección al consumidor que no son de otra inspección, mucha gente dice no es que por que tengo una dificultad en el inmueble que me cedió la inmobiliaria me voy a control urbano de ornato no porque es que la persona adquirió un compromiso fue con una inmobiliaria y ahí opera la oficina de protección al consumidor porque ustedes las vigilan a ellas ustedes pueden decirle si el producto que ustedes le dieron el inmueble esta de mala calidad luego deben arreglárselo, a veces las personas equivocadamente van es a otra inspección y no van a la inspección de control urbano de ornato, por lo demás muchas gracias Señora Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. URIEL ORTIZ RUIZ: Gracias Presidenta, Saludos, pues Presidenta ya los compañeros han abordado diferentes temas todos importantes, lo que quiero comentar el dia de hoy es sobre las grandes superficies fui Gerente de un centro comercial bastante popular como es Sanandresito La Isla primero que todo pues quiero alabar el trabajo que hace esta dependencia porque alla nos ayudaron mucho, nos colaboraron mucho, nosotros hicimos una autorregulación o tenemos una regulación desde eso se impuso una autorregulación en el centro comercial, nosotros tenemos alla internamente unas multas para las personas sean detectadas vendiendo trago adulterado, electrodomésticos, ropa, muchas de estas anomalías que se presentan inclusive teníamos la sanción principal que era la expulsión del

centro comercial o de la cooperativa en ese entonces, creo que debe partir de ahí, de la cultura, de las personas de los mismos centros comerciales y nosotros le hacíamos ver a los funcionarios que también en estos Supermercados, grandes superficies el control es muy poco porque estas son grandes multinacionales que tienen como una aureola de que todo lo que se vende allí es correcto y no y logramos convencer a la oficina de hacer esas revisiones inclusive nosotros nos vanagloriábamos de que cuando eso encontraron un contenedor de contrabando en un almacén de cadena aquí del País y eso se lo demostrábamos a la DIAN en los momentos en que teníamos esos diálogos creo que la publicidad engañosa que hacen estas cadenas es bastante grave ósea publicitan el ahorro en un producto pero los demás productos van cargados de veneno, publicitan de que van a rebajar el diez por ciento (10%) y dos (02) días antes remarcan los productos, remarcan los productos me di cuenta en un televisor que lo pregunte dos (02) días antes y cuando estaba con el diez por ciento (10%) le habían subido el precio considerablemente ósea que lo hacen es para engañar a la gente y la gente pues siempre oye promociones o nosotros oímos promociones y salimos corriendo hacia alla, Doctora quiero que usted nos ayude en algo y aquí lo toco el Doctor Edgar Higinio porque aquí tenemos una oficina de algo de inspección de servicios públicos pero siempre que la hemos citado nos dice que no tiene herramientas para trabajar, que no tiene herramientas jurídicas para trabajar, creo que su inspección si las tiene Doctora es el caso de Gasoriente no creo que Gasoriente se deba seguir burlando de los Bumangueses, Gasoriente es una empresa que hace lo que quiere con los usuarios mire ahorita hay muchos conjuntos residenciales en Bucaramanga que no los han dejado entrar a Gasoriente porque están haciendo unas inspecciones donde les cobran cincuenta mil, cien mil pesos ($50000, $100000) a las personas que porque se les presento una dificultad en el servicio ósea porque tienen que hacer estas inspecciones cada cinco (05) años según dice en la Ley y son unos atrevidos Doctora que lo tienen que hacer con las personas de ellos porque si no, no le dan la certificación vaya usted mire cuantos sectores de la Ciudad y cuantos conjuntos residenciales no han dejado entrar y sabe lo que hacen olímpicamente quitarles el gas quitarles el gas cuando eso va contra la Ley y contra la Constitución porque es un servicio publico indispensable si por eso mucha gente hoy en dia volvió a coger auge aquí en Bucaramanga el cilindro de gas, vaya a ver las empresas de gas, como los mismos restaurantes, muchos comedores tienen el servicio de gas por bombona porque es que están haciendo atrevidos con las tarifas, con las inspecciones mire Doctora ahorita ultimo se

inventaron estos de Gasoriente de que al mes se tiene que pagar el recibo y si usted se pasa del mes le quitan el gas, le quitan el gas y le están cobrando creo que treinta mil o cuarenta mil ($30000 ó $40000) pesos, imagínese una persona que no paga el recibo de gas que le vale cuanto le vale el recibo le vale veinte mil, treinta mil ($20000, $30000) pesos Doctora si no lo paga es porque no tiene para pagar ese recibo y fuera de eso le cobran una multa que es cien por ciento (100%) el valor del recibo ósea eso es inaudito ósea no se uno mire uno como Concejal aquí habla y habla Doctora pero es que están haciendo con el pobre usuario algo que no debería ser, Doctora hágalo usted se que usted tiene las herramientas jurídicas ahorita veo que tiene el personal idóneo para hacer esto, comencemos a tratar el tema usted va a tener el respaldo popular hay mucha gente que quiere que alguien le preste atención pero siempre nos salen de que ellos están vigilados por la Crep, por la Crac por la no se que no se que ellos son tienen unos productos que venden los consumidores y usted es la inspectora de la oficina del consumidor eso debe entrar la Ley para todos, creo que Doctora le dejo esa inquietud para que usted la analice, muchas gracias Señora Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. CHRISTIAN NIÑO RUIZ: Gracias Presidenta, Saludos, Doctora pienso que usted esta metida alla en un chicharroncito que como que no es muy agradable porque estar trabajando en un sistema donde como todos lo han dicho prácticamente y ya toca resumir tanta carreta hay un nivel, ósea es que Doctora hay una situación que es muy tremenda y es que el nivel digámoslo asi de anarquía, de que todo el mundo hace lo que quiere, aca en Bucaramanga es muy difícil ósea es impresionante ver que todas las garantías de todos los productos que uno puede comprar en los grandes almacenes vaya uno reclame una garantía de esas es casi imposible, personalmente creo que es mucho mas fácil uno poder reclamar una garantía en un lugar donde la atención es mas personalizada y donde no estamos sujetos a las maquinas, a almacenes que no tienen dueños como son estos grandes espacios comerciales porque son almacenes sin dueño y nosotros que encontramos que hay un problema que aca todos lo hemos dicho y que es carreta porque es que es un problema que todos lo tenemos es el contrabando, el contrabando esta en los grandes almacenes, en los pequeños almacenes, nosotros somos personas y creo que el Doctor Uriel que trabajo en Sanandresito conoce muy bien de eso, nosotros gracias a Dios y gracias al contrabando en Colombia la gente pudo tener televisor, pudo tener nevera, pudo tener plancha, pudo tener licuadora porque un precio era comprar alla en

ACTA 067 FOLIO 23

Sanandresito y otra cosa era comprar afuera donde valía el doble y hasta el triple en los productos, entonces hemos estado acostumbrados a vivir en ese sistema que lo único que le ha traído a la Nación es que hoy dia nos encontramos con que quien quiere entrar en cintura nadie y nosotros encontramos una persecución tremenda hacia los grandes productores y las personas que están establecidas legalmente, en días pasados me llego una fabrica de calzado con una multa de ocho millones novecientos mil pesos ($8900000) porque en el lugar donde va la condición y la característica del zapato el cometió un error decir que la plantilla era en cuero y era en plástico, pero eso que el tiene los sellos y lo puso por ese error en dos (02) docenas de zapatos le pusieron una multa de ocho millones novecientos mil pesos ($8900000) la Superintendencia de Industria y Comercio, ocho millones novecientos mil pesos ($8900000), entonces aca todos lo decimos los que están ordenados son los que persiguen, aca nosotros nos encontramos con que todo lo que nosotros hacemos o dejemos de hacer Doctora María del Pilar que eco tiene eso en usted, usted que puede hacer no se hasta donde pueden digamos comprendidas sus habilidades usted nos hablo de tres, cuatro (3,4) puntos sobre los cuales usted tiene fijado su trabajo pero cuando nosotros hablamos inspectoria de protección al consumidor nos imaginamos que es una organización que esta al frente de todos estos problemas y sencillamente Doctora usted no puede atender toda esta cantidad de problemas, control de precios a mi personalmente me paso y creo que a todos nos ha pasado, nosotros vamos porque la falsa propaganda de que vamos que el cuarenta por ciento (40%) de descuento eso es mentira, eso es una estrategia que usa el comercio para atraer sus clientes, entonces todo ese tipo de engaño es el que nosotros deberíamos tener en cuenta para poder ajustar y meter en cintura; nosotros como Concejo pues damos gracias a Dios porque vino a acompañarnos y como que a alborotarnos en este tema si pero realmente el pueblo la gente de Bucaramanga respecto a este tema estamos como se dice todos en un principio de ignorancia único la gente no sabe para donde coger, la gente no sabe si ir a la Procuraduría, si ir a la Defensoría del Pueblo, si ir a esta oficina suya de Protección al Consumidor, si ir a la Superintendencia, en todo caso hay algo que todos lo sabemos y es que nosotros cuando estamos en una Ciudad o en cualquier Ciudad de Colombia donde creo que los índices de desempleo y subempleo son tan altos la gente no se muere de hambre, la persona sale a vender lo que pueda vender ya sean minutos, ya sean naranjas, ya sea lo que sea pero la persona sale a defenderse y sencillamente la persona organizada que

no tiene la culpa de ser organizada porque no encontró una forma desorganizada de poder activar su profesión es la persona que esta mas perjudicada porque tiene que enfrentarse con una competencia totalmente desleal y una competencia malsana en su actividad democrática, gracias Doctora muy amable, felicidades.

INTERVENCION DEL H.C. PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ: Gracias Señora Presidenta, Saludos, agradecerle por habernos acompañado la Doctora María del Pilar Vega, Inspectora de Protección al Consumidor y a todo su equipo de trabajo, Doctora de acuerdo a su informe de pronto usted tiene mucho mas herramientas para fortalecer esas bases porque de acuerdo a su informe usted nos saca es nos da un informe de la gestión que viene haciendo su oficina pero de pronto seria muy bueno que se enfocara de verdad a lo que han hablado los compañeros de esta corporación, usted tiene herramientas tiene herramientas como la Directiva Presidencial Número 4 firmada por nuestro Presidente de Colombia Alvaro Uribe Vélez, en fecha veinticuatro (24) de Octubre del 2006, esa Directiva Presidencial o una circular para nosotros internamente numero 04 que va dirigida para Gobernadores y Alcaldes Distritales y Municipales y hace referencia al cumplimiento del Artículo 78 de la Constitución Política, la Ley 73 del 81 Decretos 1441 y el 3466 de 1982 en el cual nos rige a los consumidores de nuestro País y ahí en esa Directiva Presidencial Número 4 Doctora le dan unas herramientas, la pregunta es Doctora usted desconoce esa herramienta, esa Directiva Presidencial 04; si ustedes en esa Directiva dan siete (07) ítems que de verdad es para que usted tenga las herramientas para aquellos consumidores de nuestra Ciudad de Bucaramanga, uno de los ítem que es muy, muy es un tema muy preocupante que se que nuestra Ciudad de Bucaramanga no lo tiene y la Doctora Carmen Lucía Agredo lo toco es el ítem numero dos (02) que dice buscar la reactivación de los Concejos de Protección al Consumidor, la pregunta es Doctora cuantos grupos de estos de protección, cuantos Concejos tenemos de protección al consumidor, apoyar al mercado social; pero es que la que debe poner atención es la que debe ejecutar el programa Doctora, muchas gracias Doctor Edgar Higinio Villabona, si, Doctora en el punto seis (06) hay un punto que dice facilitar en lo que su competencia la participación de asociados y ligas del consumidor dentro de los espacios y medios de la comunidad local, Doctora que se ha hecho al respecto sobre todo esto las ligas, los Concejos de consumidores no me voy a extender porque se que la Doctora ya es la segunda citación y de pronto estará cansada y esto

ya prácticamente suena cansancio para todos, pero era la idea era tocar este tema principal para que la Doctora de pronto de acuerdo a esta Directiva Presidencial usted que ha hecho?, porque viene en la exposición de hoy y nos toco regulación de control de pesos, visitas a las inmobiliarias, pero de pronto enfóquese también a fondo de lo que los compañeros aquí muchos llegamos a tocar el mismo tema, las grandes cadenas, los supermercados, las grandes cadenas de hoteles también a veces ahí están infringiendo y están golpeando al consumidor fuertemente porque nuestra Ciudad de Bucaramanga tenemos escases en estos espacios que son las cadenas de hoteles, no tenemos hoteles cinco (05) estrellas y los pocos que tenemos ellos abusan de aquellas personas que vienen a nuestra Ciudad de Bucaramanga a visitarnos como turismo ya que nuestro Alcalde Fernando Vargas quiere vender la imagen de nuestra Ciudad cordial, amable, la Ciudad de los parques pero desafortunadamente aquí estamos escasos en estos, Doctora era esa las inquietudes muchas gracias y muchas gracias Señora Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. JAIME RODRIGUEZ BALLESTEROS: Sí la verdad voy a pedir la palabra para que me anoten alla en Concejo Visible, ni mas faltaba eso sino parecía que no sirviéramos para nada y no se que mas cosas, Presidenta muy buenos días, Doctora me complace su presencia, he escuchado atentamente a todos mis colegas entre clamores y quejas pero soy escéptico totalmente de lo que pueda ser esa oficina le preguntaría y le pediría Doctora no por usted no en absoluto por la capacidad que tiene la oficina de acción le pediría las estadísticas de los últimos cinco (05) años del numero de quejas que se han presentado y el numero de quejas resueltas a favor del quejoso y tiene que ser una cuestión del orden del cinco por ciento (5%) o menos porque es que el comercio se reorganiza muchas veces es para tumbar la gente, entonces los tures tumban a la gente con los tures pero en la letra menuda dice que no se que cosas y que lo otro, las promociones que mencionan ustedes de los supermercados igualmente llegan y dicen que tal pero que solamente había dos (02) maquinas disponibles y que las otras tienen el nuevo precio, la carne lo mismo en el cuento del restaurante eso terminan es no vendiendo lo que es y la tele ventas también mandan unos productos totalmente diferentes a lo que hacen pero vuelvo y digo soy totalmente escéptico porque he sido una persona que he tenido un gran cuidado con muchas cosas, he participado en unas quejas en alguna oportunidad participe en una desde hace seis, siete (6,7) años todavía no ha terminado la queja ante la Superintendencia ahí va y le ordenan a una gran multinacional devolver la plata de un

equipo y la multinacional no existe, no tiene quien conteste, no hay personería jurídica, no hay nada y asi sucesivamente siempre el consumidor es el atropellado jamás el atropellado es las empresas, las grandes, los vendedores, pero su labor es importante porque si no hubiese esa labor peor estaríamos y mucho mas difícil serian las cosas pero solo me limito a pedir ese dato como un punto de referencia no tanto de la utilidad de la oficina sino de la utilidad de la normatividad que hay al respecto de los últimos cinco (05) años esa estadística, muchas gracias.

INTERVENCION DEL H.C. ALFONSO PRIETO GARCIA: Gracias Presidenta, Saludos, voy a tratar de hacer un resumen, mentiras voy a hacer como tres (03) punticos muy rápidamente, la labor de ustedes es una labor muy complicada es tan complicada como en otros Países encontramos otras soluciones distintas a lo que hacemos aquí y voy a ponerla de ejemplo para ver si podemos llagar a una propuesta en el Concejo de Bucaramanga ojala tome nota el Concejo Visible, en el Concejo de Bucaramanga no solamente se hace control político, se presentan proyectos de acuerdo, sino también se presentan proyectos de ley, de iniciativa ciudadana y discutimos sobre la importancia de la defensa de los consumidores y el trabajo que hacemos por fuera del Concejo también es trabajo de los Concejales, llevo mas de dos (02) semanas tratando de cuadrar la visita del Presidenta de la Confederación Nacional de Consumidor y lo que dijo la Doctora Carmen Lucía y el Doctor Dionicio Carrero también es parte del trabajo que hacemos, no solamente estar sentados aquí en una silla tratando de intervenir o echar discursos de cuatro (04) horas, sino es buscando cosas concretas para Bucaramanga por eso hoy tengo que manifestar mi interés por conocer algunos puntos muy concretos relacionados con este tema; hablando con los productores, con los comerciantes, con los consumidores porque es que ustedes tienen un problema y es que a veces le refieren problemas de producción y entonces hay que buscar la fuente, hay que llegar hasta el productor y el caso al que no se refirió el Doctor Jaime Rodríguez que voy a pedir me permita hacer referencia de él después de un (01) año y no se cuanto tiempo mas logro resolver su problema de un reclamo como buen consumidor, bueno de bienes muebles no, ah seis (06) años imagínese mas grave todavía, entonces el primer nivel de dificultad que tiene la inspección es que tiene que profundizar en el tema de la investigación hasta llegar a la fuente, entonces cuando vamos a hacerle un reclamo a un almacén el almacén hace referencia de que el productor es el que le esta comercializando productos entonces vamos a

buscar al productor y ese al otro y si es importado grave porque finalmente diluyen la responsabilidad, ese es uno de los factores por los cuales otros Países han notado otras modalidades, otras formas de trabajo; pero también hay otro tema que no se ha tocado y es el de los famosos dispensadores ahora la modalidad de los dispensadores también hay que hacerle control y ríanse que en los Aeropuertos llega uno a tocar un dispensador y se come el billete, la moneda y no se lo devuelven o en el peor de los casos lo que se cae no es precisamente lo que estamos pidiendo, luego también habría que mirarlo, hay necesidad de conocer si ustedes tienen convenios con laboratorios, los laboratorios especializados para análisis de alimento por ejemplo, porque sino entonces como pueden dar fe de que un producto esta compuesto de determinados elementos, materias primas, bases sobre las cuales se construye, aquí en Bucaramanga es muy fácil encontrar un producto que dice light pero no se que traduce light porque ellos traducen mal porque cuando nosotros lo consumimos, porque quienes tenemos problemas de azúcar miramos si el light es no contiene azúcar, o si es light no contiene grasas, o si es light y después ve uno menor cantidad de calorías o menor cantidad de grasas, eso no es light eso en Estados Unidos lo penalizan muy duro y aquí si estoy de acuerdo que se penalice muy duro porque de lo contrario la gente termina pagando una multa pequeña cuando son grandes contribuyentes; por eso quiero invitarlas a las dos (02) para la semana entrante el Jueves que viene el Doctor Ariel Ármele el viene Presidente de la Federación Colombina de Consumidor viene a promover la aplicación de la ley que ya han echo referencia pero ademas para la firma de los convenios con las Universidades en Bucaramanga con el animo de facilitar los procesos de conciliación por los consumidores ya tenemos el proyecto de acuerdo voy a invitar a la Doctora Carmen Lucía, al Doctor Dionicio a los que han tenido que ver con este tema para que revisemos el proyecto de acuerdo, no tengo ningún interés en participar para mostrar trabajo, para aparecer de primero en Concejo Visible pero si me interesa beneficiar la Ciudad, por eso y adicionalmente porque ya tenemos listo el proyecto de decreto del Señor Alcalde porque de esto no se ha hablado, de pronto hubo un mal entendido cuando en otra oportunidad la Doctora Carmen Lucía, el Doctor Dionicio presentaron el proyecto, es un proyecto orientado de otra forma buscando un tipo de apoyo distinto, buscando que halla efectividad en la reclamación, buscando que efectivamente el consumidor sea atendido y no pasen seis (06) años como lo que le sucedió a uno (01) de nuestros amigos Concejales y quiero contarles para dejarles

ACTA 067 FOLIO 28

de tarea algo ojala para la semana entrante que vamos a hacer un Debate pequeñito en la intervención que haga el Doctor Ariel también, es tan difícil garantizar el cumplimiento en cada una de las etapas del proceso productivo y de comercialización, es muy difícil tan difícil como que cualquier estructura que tenga la oficina no es suficiente para poder revisar desde los componentes de materia prima de un producto hasta la forma que se comercializa en calidad, en cantidad y en valores eso es muy complicado, pues tenemos que revisar por ejemplo en Europa o por ejemplo en Estados Unidos como se ha impuesto la moda del dinero plástico, la verdad me sorprendí cuando estuve haciendo unas compras en alguna oportunidad y me decían si paga en efectivo no tiene derecho a reclamar, si paga con tarjeta si tiene derecho a reclamar si le sale defectuoso el producto, entonces pregunte por supuesto por que razón si estoy pagando por una u otra modalidad porque no puedo pagar en efectivo y que me den la garantía y me decían porque existe un acuerdo entre las instituciones que manejan el dinero plástico y las empresas productoras, de manera que si me presento con un producto defectuoso automáticamente me cambian el producto y la empresa que maneja el dinero plástico se encarga de exigirle al fabricante en forma directa asi podemos resolver muchísimos problemas, claro buscando que esto no tenga un cargo adicional para el usuario sino que en beneficio de todo lo que representa el manejo del dinero plástico en la comercialización pueda en Colombia llegarse a un acuerdo para que esto funcione sin que cree un costo adicional, esa era la propuesta que también me gusta presentar para que Concejo Visible se de cuenta que hacemos propuestas aquí que no necesitamos diez (10) horas para presentar cosas que se puedan llevar a cabo, gracias Presidenta.

INTERVENCION DE LA H.C. MARTHA EUGENIA MONTERO OJEDA "MOCION DE PROCEDIMIENTO": Gracias Presidenta, Presidenta me retiro para reanudar mi asistencia al Congreso de maltrato infantil y abuso sexual que se termina hoy a las tres de la tarde (3:00 P.M.), gracias Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. ALFONSO PRIETO GARCIA "INTERPELACION": También quiero pedirle disculpas tengo que retirarme porque estamos tratando de salvar el Club de Profesionales y tengo que sentarme a hacer el estudio alla en esa institución, gracias Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. DAVID CAMARGO DUARTE: Muy buenos días Señora Presidenta, Saludos, haber ya aquí se han empozado

muchas inquietudes validas todas pero quiero unirme a la petición que hizo el Doctor Jaime Rodríguez seria muy bueno que aquí se nos hubiera mostrado Doctora cuantas acciones han sido formuladas ante esta oficina, como quiera por año lógico que cinco (05) años si son importantes para mirar como ha venido evolucionando el proceso de las quejas y también las soluciones, entonces por ejemplo, entonces la primer pregunta seria cuantas acciones han sido formuladas ante esta oficina?, por que tipo de quejas bueno usted nos dice algunas aquí pero deben haber otras, cuantas están en tramite?, cuantas están falladas?, a cuantas se les ha dado solución?, cuales son los casos mas frecuentes y que políticas se han fijado para enfrentarlas en estas circunstancias?, entonces ya aquí se nos dicen daños en inmuebles, servicios públicos, entrega del inmueble acerca del inventario, copia del contrato de arrendamiento, pero pienso que hay otras quejas a mi me gustaría que usted nos dijera aca con que frecuencia ustedes visitan los Barrios de Bucaramanga?, seria muy importante tener una frecuencia, que se sienta el control de, la presencia de esta oficina, que el mismo vendedor, que el mismo consumidor encuentre que la oficina delegada por el Señor Alcalde esta haciendo este control en los Barrios de Bucaramanga, obviamente supermercados tiene todo tipo de negocios entonces seria importante conocer la frecuencia si y a ver si el personal que usted tiene es suficiente o como decían aquí unos Honorables Concejales se amerita de pronto incrementar esa planta para prestar un mejor servicio a la Ciudadanía de Bucaramanga, entonces pienso también otro aspecto nosotros vemos en la televisión nacional especialmente en el canal uno (01) que aparecen unos mensajes pequeñitos haciendo recomendaciones al consumidor y ponen ejemplos y sale un mata chito ahí, será muy difícil hacer la gestión ante el Señor Alcalde para que utilicemos el TRO por ejemplo para darle difusión, darle difusión a que existe esta oficina si y motivar la participación de los habitantes de nuestra querida Ciudad, eso seria muy importante y utilizar la radio, y utilizar el internet, no se pienso que le falta un poco de mas difusión porque uno a veces escucha radio Santander, radio Melodía, radio el que llamaban radio Reloj ahora es bueno tiene otro nombre ahora, entonces encuentra uno muchas quejas, ve que la gente lo que decía aquí no se si fue el Doctor Christian no se quien decía que la gente como que anda confundida para donde se va si para la Defensoría del Pueblo, entonces como que se tenga claro si que existe este ente importante con eso no queremos debilitar demeritar su gestión al frente de la oficina, pero como se trata es de mejorar dia a dia y esto es constructivo

estas son unas sugerencias constructivas, de todas maneras muy amable Doctora muchas gracias felicitaciones por el informe que nos presento pero me gustaría mirar la parte cuantitativa para ver que usos se esta haciendo en esta oficina y que soluciones se están planteando a estas acciones, gracias.

INTERVENCION DEL H.C. HENRY GAMBOA MEZA: Muy amable Señora Presidenta, Saludos, primero Presidenta para pedirle disculpas que llegue un poco tarde a la Sesión en razón a que estaba en control por el tratamiento que tengo de la operación del ojo izquierdo que fui objeto el pasado veinticuatro (24) de Mayo, entonces me toca estar permanentemente en control y hoy precisamente me toco a las ocho y media (8:30 A.M.), en cuanto al tema que hoy se esta discutiendo si quiero referirme a un caso particular que creo que aquí los Honorables Concejales ya dilucidaron la problemática en casi todas las actividades de la economía aquí de Bucaramanga y sobre todo de los productos objeto de consumo; tengo una inquietud Doctora es el tema con los proveedores de insumos del calzado nosotros tenemos una problemática gravísima que primero el tema de la medida nosotros alla compran el cuero por decímetros cuadrados y la gente no sabe que es un decímetro, el instrumento de medida no existe los cueros ya vienen marcados diciendo son ciento ochenta (180) decímetros pero nunca se los miden a la gente cuando le van a entregar el producto y eso esta aquí a dos (02) cuadras de nuestra Alcaldía, entonces a veces como que nosotros le echamos un poco de culpa a la falta de calidad, a los productos pero no mas en la medida estamos fallando no mas en la medida, en la calidad ósea aquí no hay certificación de la calidad del producto, no hay garantía del producto, se maneja un mercado muy informal, muy informal en esta parte de lo que es la producía de insumos del calzado, entonces no están tomando del pelo por la medida que es empezando; segundo alla en el tema mucho mas grave es que a los empresarios del calzado los tienen metidos en el cuento de que de que es que mejor compre sin IVA y entonces todo lo que se compra en ese mercado es sin IVA y resulta que al final del mes cuando él tiene que declarar su hacer su declaración de IVA entonces el tipo no tiene con que descontar el IVA de lo que él facturo, entonces se va alla para el sector y le venden el IVA al dos por ciento, al cuatro porciento (2%,4%) cuando él ya lo pago, entonces ellos lo que hacen es una remisión y la van guardando como llegan al treinta (30) todo el mundo hizo el pedido entonces alla le hacen la factura de esos mismos productos que usted ya compro entonces se lo venden al

cuatro al ocho por ciento (4%,8%), entonces están engañando al consumidor en el costo del producto pero igualmente están engañando a la DIAN entonces es un tema que hay que manejarlo directamente con la DIAN y de verdad el productor de calzado esta pagando el IVA pero no se lo están facturando le están entregando una factura de remisión no le están entregando y lo están acosando y es un doble negocio, ósea ellos están cobrando el dieciséis mas el ocho (16 mas el 08) o según lo que quieran cobrar entonces esa rentabilidad adicional para el fabricante, para el proveedor y es un costo adicional para el productor de calzado, entonces por eso ustedes ven que el mejor negocio del calzado es el proveedor mas el que vende al final del calzado, el fabricante esta en un sándwich y a mi me parece que a ese tema hay que atacarlo, ahora en donde esta la lista de precios a ellos no los obliga a tener lista de precios?, usted va y el cuero es un precio en un lado, el precio en otro siendo el mismo material en otro es distinto, alla le meten a usted esto cuerina, le meten esto plástico por cuero entonces por eso el Señor ese se equivoco porque es que a veces no saben si lo que le vendieron fue cuero o le vendieron plástico a la hora de marcar su producto final pues él hace un zapato de cuero y otro de plástico pero ustedes no encuentran la diferencia asi a simple vista están engañando al fabricante y obviamente se va a perjudicar quien es?, el consumidor final entonces hay dos (02) temas ahí delicadísimos en esa parte, quisiera que se revisara Doctora porque es que tiene que entrar en cintura esa gente porque nos esta dañando un producto mas importante de la economía de Bucaramanga y de Santander y eso si me preocupa y cada rato me dicen lo que pasa es que es un tema difícil de enfrentar porque es que eso es un monopolio de cinco o seis (5 o 6) ricos ahí que manejan un negocio y lo manejan con la DIAN que es lo mas peligroso entonces echarse uno encima a esos tipos es volverse objetivo militar la verdad es esa y hoy es la primera vez que hago una denuncia sobre ese tema pero ya decidí enfrentarla y la voy a enfrentar pero el negocio esta haciendo para los proveedores, los fabricantes están asumiendo unos costos que no deben asumir, muchas gracias Presidenta.

INTERVENCION DEL H.C. EDGAR SUAREZ GUTIERREZ: Gracias Presidenta, Saludos, quiero Presidenta y Doctora María del Pilar empezar a referirme a algo a un tema como puntual y es que considero que lo que nos falta a nosotros es cultura del consumidor, aca no hay hasta ahora tenemos los primeros indicios y los primeros brotes de la cultura del consumidor nosotros no sabemos ni nuestros derechos ni nuestros deberes

como consumidores, como compradores y como vendedores, entonces esa ignorancia que tenemos de todos porque como de todas maneras como vamos a cumplir doscientos (200) años de conquista, de libertad somos Países demasiados nuevos y como muchos de los compañeros han colocado ejemplos de otros Países entonces lo que a mi me parece es que hay que fortalecer en nuestro medio es la cultura del consumidor me parece que es fundamental que nosotros sepamos los derechos, los deberes y por ejemplo como podemos hacer las reclamaciones?, creo que ninguno en nuestra Ciudad o por lo general ninguna persona sabe como se hace una reclamación si la puedo hacer por ejemplo por internet, si la puedo hacer telefónicamente, si la tengo que hacer por escrito, si la tengo que hacer con apoderado, o si dependiendo del tipo de posible engaño o posible falla de nuestro electrodoméstico o de nuestro bien inmueble etc., etc., etc., nosotros no tenemos cultura de consumidor, no sabemos como hacer las reclamaciones ni por que vía, ni por que medio, a mi me parece Doctora que si en su competencia esta fortalecer ese tema a mi me parece que seria lo principal desde su oficina; mire nuestra legislación o la legislación y la reglamentación del consumo son legislaciones y reglamentaciones técnicas, hoy dia la parte del consumo se han vuelto legislaciones muy técnicas porque en los productos, en los procesos todos en su mayoría perdón o muy pocos perdón deben ir certificados, entonces el tema de la certificación es un tema que hoy dia apenas estamos empezando a manejar, nosotros no tenemos tampoco la cultura de la certificación, nosotros podemos comprar un producto y no nos interesa si es certificado o si no es certificado y es mas la mayoría de los Ciudadanos no sabemos que respalda una certificación y prueba de ello es que hasta ahora estamos empezando con el ISO tres mil, nueve mil (3000, 9000) aca en el sector publico la vaina es que …… que hasta ahora empezó, entonces es lo que esa cultura del consumidor unida a todo con lo que son los licenciamientos y las certificaciones etc., etc., etc., y todo ese sistema nacional de normalización y certificación creo que tenemos que fortalecerlo, el objetivo es que usted lo promueva porque no lo conocemos nosotros somos ignorantes en la mayoría en todo lo que es el tema del consumo y el tema de la certificaciones; quiero que usted me conteste por escrito puede por porque creo que con el quórum ya no alcanzamos y además ya la Sesión ha sido muy tarde ya llevamos mucho tiempo, por escrito que me conteste unas cositas sobre el tema y es que tipo de procesos llevan ustedes?, que tipo de procesos llevan porque es que veo aca que esta el Decreto 2876 de 1984 que no lo vi en la relación llegue algo tarde

me disculpan, no lo veo en la relación y el Decreto 2269 donde esta de por medio el Alcalde Municipal como la persona que tiene que trabajar en el tema de vigilancia, control y hasta en la parte Policiva, entonces la primera vez es saber cuando y por que se archivan los procesos?, cuando y por que los archivan por que norma usted los tiene?, cuando se aplican sanciones y que tipo de sanciones son?, que tiempo se demora el tramite para uno conocer y decirle a los amigos vaya y colóquela que eso de le demora dos mes o tres meses (2 o 3) meses o dos (02) años, como se puede el tema de presentar la reclamación?, mire hay unos temas importantes como todos los temas que han tocado los Honorables Concejales, en días pasados estuvo el tema de la leche donde decían que al País habían ingresado una cantidad de toneladas de un polvo que era como leche pero no era leche y que lo estaban revolviendo con la leche, la leche procesada y que en todo el País hoy dia estaba llegando creo que en Venezuela si no estoy mal Ecuador y que hoy dia nos estaban vendiendo la leche revuelta con toda esa sustancia creo que es una harina, ustedes han detectado en Bucaramanga algún tipo de esa leche metro lógicamente que no sea la apta para o la normalizada en nuestro medio?, porque la noticia fue Nacional hace como unos quince (15) días y para terminar el tema de los combos, Doctora hoy dia usted llega a los Restaurantes a muchos lados y le dicen pague por el combo tanto y uno no sabe si uno por el combo un pollo, una gaseosa, unas arepas, uno no sabe si por el combo paga uno mas o paga uno menos, ustedes tienen algún tipo de regulación o por lo menos hacen algún acertamiento del combo que uno compra?, y de otro tema que es el de servicios públicos no domiciliarios como la telefonía móvil y el internet que algunas veces ve uno mucha voz, tienen ustedes alguna competencia sobre ellos o no tienen ninguna competencia?, eso es lo que quiero conocer y saber de la oficina como le digo puede ser por escrito y para terminar mire la semana pasada en Estados Unidos por medio de una sentencia judicial de un fabricante de lavaplatos de hicieron recoger todos los lavaplatos en Estados Unidos de una sola marca y de una sola referencia, entonces aquí uno nunca ve que pase en nuestro País, muchas gracias Presidenta.

INTERVENCION DE LA H.C. CARMEN LUCIA AGREDO ACEVEDO: Presidenta es para solicitar lo siguiente ya que creo que todos los Honorables Concejales intervinieron pero desafortunadamente unos que otros tuvieron que retirar por algún motivo todos por diferentes motivos entonces solicitarle a la Doctora que nos envíe las respuestas por

escrito, pero también solicitarle el dia Jueves va a estar aquí el Presidente de la Federación del Consumidor que es el Doctor Ariel Ármele entonces el Doctor Ariel, pedirle que asista a esta Plenaria que creo que es muy importante que usted se encuentre ese dia aquí porque se va a tratar el tema del Proyecto de Acuerdo que había presentado el año pasado que es el Concejo Municipal del Consumidor, entonces creo que tanto usted como el Secretario de Gobierno deben estar aca porque es un tema que deben, debemos sacarlo adelante con este Proyecto de Acuerdo, entonces pedirle Señora Presidenta con todo respeto a la Doctora para que nos envíe las respuestas y ojala ese dia podamos tener las respuestas para poder aclarar situaciones con el Doctor Ármele, muy amable.

La Presidencia solicita a la Secretaria continuar con el orden del dia.

5. LECTURA DE COMUNICACIONES.

La Secretaria informa a la Presidencia que hay una (01) comunicación, me permito leerla Señora Presidenta dice asi:
La comunicación viene de Desarrollo Social.
Asunto: Socialización de la Política Pública de Mujer y Género.
Cordial Saludo:
De manera atenta me permito invitar a los Honorables Concejales del Municipio de Bucaramanga a la Socialización de la Política Pública de Mujer y Género el dia martes ocho (08) de Junio del presente año en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor en el horario comprendido de ocho de la mañana a doce del dia (8:00 A.M. a 12:00 P.M.).
Agradezco su valiosa colaboración.
Firma el Subsecretario de Desarrollo Social,

Jaime Andrés Ramírez.

6. PROPOSICIONES Y ASUNTOS VARIOS.

La Secretaria informa que hay varias Proposiciones sobre la Mesa de la Secretaria Señora Presidenta.

La Presidenta solicita a la Secretaria analizar las Proposiciones mañana debido a que no existe quórum decisorio.

ACTA 067 FOLIO 35

La Secretaria informa a la Presidencia que el orden del dia se ha agotado.

La Presidencia levanta la Sesión a las diez y media de la mañana (10:30 A.M.) y se cita para mañana Domingo seis (06) de Junio a las ocho de la mañana (8:00 A.M.) y Lunes siete (07) de Junio a las seis de la tarde (6:00 P.M.)

Para constancia se firma para su aprobación en plenaria.

ACTA 067 FOLIO 36

La Presidenta,

CAROLINA MORENO RANGEL

La Secretaria General,

NUBIA SUÁREZ RANGEL

Elaborada por: Eliana Gómez Sierra.

ACTA 067 FOLIO 37