Actividad sobre el estatuto del consumidor de Colombia

1. Que dice la ley 1480 de 2011

La ley 1480 de 2011 habla sobre la protección de los consumidores frente a los riesgos de salud y seguridad, el acceso de los consumidores a una información adecuada

1. Cuál es la ley que protege al consumidor en Colombia

La ley que protege al consumidor en Colombia es la ley 1480 de 2011 por medio del estatuto del consumidor de Colombia

1. Cuál es la ley que protege al consumidor?

Todo consumidor de productos debe saber que tiene derechos que lo protejan. El principio básico es la ley 24.240 de defensa del consumidor norma que establece protección y defensa de los consumidores

1. Que es la ley 1480

La ley 1480 es el estatuto del consumidor de Colombia

1. REALIZA LA TEMATICA DE LA LEY 1755 DE 2015 “POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”.

La ley 1755 objetivo y modalidades del derecho de petición ante las autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar acciones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código.

1. CONCEPTO DE LAS PQRSD

el sistema de peticiones quejas reclamos sugerencias es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la exelencia operativa

1. Objetivo de las pqrsd

El sistema de peticiones quejas y reclamos y sugerencias es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar el camino hacia la excelencia

1. Definiciones

Petición: es un derecho que tiene toda persona grupo asociación para pedir o reclamar algo

Queja: reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad

Reclamo: un reclamo es una disconformidad relacionada con los bienes adquiridos por una empresa

Sugerencia: idea que se sugiere, se indica o se insinúa levemente a una persona

Felicitaciones: manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella

Denuncia: es la acción y efecto de denunciar ( avisar, noticiar,declarar la irregularidad o ilegalidad entre otros)

Consulta: acción y efecto de consultar

Solicitud de información: es un proceso empresarial estándar cuyo propósito es recoger información por escrito a cerca de las capacidades de varios proveedores

Solicitud de copias es solicitar a una empresa para que le den a una persona las copias necesarias

Atención al público: es el servicio que una empresa o negocio brinda a sus clientes

1. los términos de respuesta dicen que el plazo mínimo para responder son 15 días hábiles
2. cuáles son las fuentes de las pqrs

todas las pqrs se diligencian por parte de usuarios y que son depositadas en los buzones de sugerencias

todos los ciudadanos independientemente de su nacionalidad pueden acudir a este instrumento

están amparadas en el artículo 23 de la constitución de Colombia