

SUPERINDUSTRIA LANZA APLICACIÓN MÓVIL PARA RECIBIR PETICIONES EN TIEMPO REAL

- ***La herramienta permite a los ciudadanos reportar irregularidades que atenten contra los derechos de los consumidores, en medio de la emergencia sanitaria decretada por el COVID-19.***
- ***La aplicación para dispositivos móviles se debe descargar desde la página de la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co), y pronto estará disponible en tiendas virtuales.***

Bogotá D.C., 19 de marzo de 2020. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol como autoridad nacional de protección al consumidor, la Vicepresidencia de la República y el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, desarrollaron una plataforma digital para que los colombianos puedan informar en tiempo real si notan alguna irregularidad que los afecte como consumidores.

El desarrollo tecnológico hace parte de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, y busca que los consumidores puedan seguir reportando estas situaciones sin tener que acercarse a las instalaciones de la Superindustria y/o de la Red Nacional de Protección al Consumidor.

La aplicación, que inicialmente está disponible para dispositivos Android, debe descargarse desde la página <https://www.sic.gov.co/descargue-la-app-de-pqrfs>, busca generar un canal de atención en tiempo real para evitar conductas que afecten el bienestar de los consumidores o que impidan el desarrollo de la libre competencia del mercado.

Después de haber descargado la aplicación siga estos pasos para poder poner la queja:

- Ingresar
- Entrar o no como anónimo
- Elegir la opción “denuncia consumidor”, en el menú de comunicaciones que puede radicar.
- Adjuntar fotos o archivos que soporten su queja, sólo en caso de tenerlos.
- Diligenciar sus datos personales (si eligió la opción de no ingresar como anónimo).
- Finalizar el proceso oprimiendo el botón “radicar”, donde inmediatamente recibirá el número de radicado del proceso.

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co

El Superintendente de Industria y Comercio, Andrés Barreto González, resaltó la importancia de tener un nuevo canal de comunicación con los consumidores pero también hizo recomendaciones a los consumidores a propósito de la emergencia nacional. “Invitamos a los consumidores a no incurrir en compras nerviosas, en no acaparar y hacer un uso responsable de los recursos para que todos podamos acceder a ellos”, dijo.

Frente a los canales de atención con los que cuenta la entidad el Superintendente Barreto explicó qué, “hemos redoblado capacidad en el tema de canales digitales, tenemos ahora la aplicación que permite atención inmediata y además de eso seguimos trabajando con nuestra Red Nacional de Protección al Consumidor, así como con nuestras seis delegaturas en la Superintendencia”.

Actualmente la Superindustria adelanta también múltiples visitas de control y verificación de precios y medidas en diferentes establecimientos de comercio y expendios de combustibles, con el fin de establecer si se están dando conductas indebidas en la comercialización de bienes y productos en medio de la situación generada por la pandemia del COVID-19.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co