

Palmira, 30 de Diciembre de 2025.

Señora.

JANETH DELCAMPO.

janethdelcampo1961@hotmail.com

Calle 33 N° 33 – 71 / Barrio Uribe.

Palmira - Valle del Cauca

ASUNTO: RESPUESTA PQRS 20251218099.

Cordial Saludo.

La Subsecretaría de Inspección y Control en cumplimiento de sus funciones emite Respuesta a solicitud radicada con los códigos de la referencia. Dentro de su escrito manifiesta inconvenientes por el cambio de una prenda de vestir (Buso), que adquirió en el Establecimiento de Comercio "Almacén Punto de Moda S.A.S – Punto Favorito", ubicado en la Calle 30 N° 24 – 21 – Palmira.

No anexa Reclamación Directa radicada al Establecimiento de Comercio "Almacén Punto de Moda S.A.S – Punto Favorito", ni respuesta de la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, me permito dar respuesta de la siguiente manera:

Ahora bien, La ley 1480 de 2011, Artículo 3, numeral 1.5, expresa lo siguiente:

Artículo 3°. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. *Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguiente:*

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley.

Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

En todo caso, la reclamación directa como mínimo deberá contener:

"Los hechos, los cuales deben expresarse en forma clara y precisa, en orden cronológico, de forma objetiva, numerando y clasificándolos adecuadamente, debe consignarse como mínimo, la siguiente información:

Clase de producto adquirido o servicio que fue prestado.

Lugar en donde se adquirió el producto o se prestó el servicio.

Productor o proveedor del producto y/o servicio.

Precio pactado y/o pagado por el producto o servicio.

Defecto y/o inconformidad del consumidor con el producto y/o servicio prestado.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121



Alcaldía de Palmira
NIT.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

Nombre y apellido del consumidor, número de cédula de ciudadanía, correo electrónico y dirección de la residencia."

Por lo tanto, de presentar dicha solicitud, ante el productor, proveedor o expendedor, este cuenta con 15 días hábiles para responder su solicitud, en atención al literal C, numeral 5, artículo 58 de la Ley 1480 de 2011,

c). El productor o el proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo,

Para ello, previamente la señora **JANETH DELCAMPO**, deberá presentar reclamación directa, ante el proveedor, productor o prestador, teniendo en cuenta la orientación suministrada en el presente escrito, para la reclamación directa.

En caso de que la respuesta por parte del Establecimiento de Comercio "**ALMACÉN PUNTO DE MODA S.A.S – PUNTO FAVORITO**", no sea favorable para el caso en cuestión, se le recomienda a la señora **JANETH DELCAMPO**, que dicha información brindada por la "**ALMACÉN PUNTO DE MODA S.A.S – PUNTO FAVORITO**", podrá ser allegada al correo electrónico ventanillaunica@palmira.gov.co citando el radicado 20250571511 o de manera presencial en la ventanilla única citando el radicado 20250571511, con fin de realizar un requerimiento a dicha entidad.

Cordialmente.

SANDRA LORENA OSPINA SALAMANCA.
Subsecretaria de Inspección y Control.

Proyectó: Wilmer Alberto Henao Legarda – Abogado Contratista de la Secretaría de Gobierno
Revisó: Luis Alejandro Carmona González - Profesional Especializado
Aprobó: Sandra Lorena Ospina Salamanca - Subsecretaria de inspección y Control

