|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **AREA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ACTA DE CONCILIACION Ley 1480 del 2011** | | | | |
| **Fecha** | **Hora Inicio** | **Hora Finalización:** | | **Lugar Conciliación:** |
| **NOMBRE, No DTO, DIRECCION: CITANTE** |  | | | |
| **NOMBRE, No DTO/Nit, DIRECCION** **CITADO(S**) |  | | | |
| QUEJA No: |  | | | |
| En la ciudad de [Ciudad], República de Colombia, a los [Día] días del mes de [Mes] del año [Año], comparecen ante la Oficina de Protección al Consumidor los siguientes participantes:  [Nombre del Consumidor], identificado(a) con cédula de ciudadanía número [Número de cédula] y domiciliado(a) en [Dirección del Consumidor].  [Nombre del Proveedor], identificado(a) con NIT número [Número de NIT] y con sede principal en [Dirección del Proveedor].  Las partes comparecen con el fin de solucionar la controversia generada por [Descripción detallada del motivo de la controversia], relacionada con la relación de consumo establecida entre el consumidor y el proveedor.  Exposición de los Hechos:  El consumidor manifiesta que [Descripción detallada de los hechos desde el punto de vista del consumidor].  El proveedor, por su parte, argumenta que [Descripción detallada de los hechos desde el punto de vista del proveedor].  Normativa Aplicable:  Las partes reconocen que la presente conciliación se rige por las siguientes normas vigentes en Colombia:  Ley 1480 de 2011, por la cual se expide el Estatuto del Consumidor.  Decreto 3466 de 1982, por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1982 en lo relativo a protección al consumidor.  Acuerdo de Conciliación:  Después de analizar los argumentos y pruebas presentadas por ambas partes, y con el fin de poner fin a la controversia, las partes acuerdan lo siguiente:  [Descripción detallada de los acuerdos y compromisos alcanzados entre el consumidor y el proveedor].  Cumplimiento del Acuerdo:  Las partes acuerdan cumplir de manera diligente y oportuna con los compromisos establecidos en el acuerdo de conciliación. Además, se comprometen a mantener una comunicación fluida y respetuosa para resolver cualquier eventualidad que pueda surgir durante el cumplimiento de dichos compromisos.  Renuncia y Terminación de Acciones:  Las partes manifiestan su voluntad de renunciar a cualquier acción, reclamación o demanda judicial o extrajudicial que pudieran tener derivadas de la controversia objeto de la presente conciliación. Esta renuncia se extiende a todas las acciones relacionadas con los hechos materia de la controversia.  Confidencialidad:  Las partes acuerdan mantener la confidencialidad de los términos y condiciones pactados en el presente acuerdo de conciliación, así como de la información que se haya revelado durante el proceso de conciliación. | | | | |
| **OBSERVACIONES:** | | | | |
| **TRASLADO A:** | | | | |
| **Firma: Citante\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Nombre:**  **CC No.** | | | **Firma: Citado:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Nombre:**  **CC No** | |
| **Firma: Líder Área Protección del Consumidor:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Nombre:**  **CC No** | | | | |