

Protección del Consumidor

Carlos M Alvarez

Abogado MBA



DunaConsulting

Aspectos generales

Mapa de la Protección del Consumidor





- Quien de manera habitual
- directa o indirectamente
- diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe
- productos
- [sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria]

- Quien de manera habitual
- directa o indirectamente
- ofrezca, suministre, distribuya o comercialice
- productos
- con o sin ánimo de lucro.

- Toda persona natural o jurídica que
- como destinatario final
- adquiera, disfrute o utilice
- un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza
- para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

Información y Publicidad



Información

Obligación

- Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores
- información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea
- sobre los productos que ofrezcan
- En todos los casos la información mínima debe estar en castellano

Consecuencias

serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Información:

Todo contenido y forma de dar a conocer

- la naturaleza,
- el origen,
- el modo de fabricación,
- los componentes,
- los usos,
- el volumen, peso o medida,
- los precios,
- la forma de empleo,
- las propiedades,
- la calidad, la idoneidad o la cantidad,
- y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación,
- así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

Información mínima

Por el Productor:

- Instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio
- Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable
- La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente
- Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima

Por el Proveedor:

- Garantías que asisten al consumidor o usuario
- Precio en pesos colombianos
- incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos

Precio.

- Los costos adicionales al precio (estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor) deben especificar el motivo y el valor
- El precio debe informarse visualmente: el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado.
- En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley.

Publicidad



Obligación

Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad.

Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

Prohibición

Está prohibida la publicidad engañosa.

Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

Productos nocivos para la salud

- En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de que trata el presente artículo.
- La Ley puede prohibir la publicidad para productos que afectan la salud.

Responsabilidad por publicidad engañosa

Responsabilidad

- El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa.
- El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave.
- El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad, cuando demuestre
 - fuerza mayor
 - caso fortuito o
 - que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

Promociones y Ofertas

Obligaciones y condiciones

- Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.
- Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.
- Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público.
- La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Definición de “Promociones y ofertas”:

- a. Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor.
- b. Ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido,
- c. Ofrecimiento de productos que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

Calidad, Idoneidad y Seguridad



Idoneidad, Seguridad y Calidad

Obligación

Todo productor debe asegurar idoneidad, seguridad y la calidad ofrecida de los productos que ofrezca o ponga en el mercado.

En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

Incumplimiento

- Responsabilidad por Garantía
- Responsabilidad por producto defectuoso
- Responsabilidad Administrativa Individual

Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Garantías



Garantías

Comprende:

- Garantía Legal
- Garantías Suplementarias

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

Responsabilidad solidaria entre productor y proveedor

Exoneración por:

- Fuerza mayor o caso fortuito
- Hecho de un tercero
- Uso indebido por parte del consumidor
- Inatención a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento

Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

Garantía Legal

Alcance

- En servicios con obligación de medio: las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.
- La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.

Término

- El dispuesto por la ley o por la autoridad competente
- Si la ley no dispone, el anunciado por el productor y/o proveedor
- Si no se anuncia, será de:
 - 10 años para estabilidad de obra de bienes inmuebles
 - 1 año para acabados
 - 1 año para productos nuevos no perecederos
 - 3 meses para productos usados no perecederos
 - La fecha de vencimiento o expiración para productos perecederos
 - 3 meses para servicios de reparación que supongan la entrega del bien

Contenido de la Garantía Legal

1. Reparación, transporte y suministro oportuno de los repuestos, o reposición o devolución del dinero
2. En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor: nueva reparación, devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas
3. En servicios, a elección del consumidor: prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o devolución del precio
4. Suministrar instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.
5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor.
8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso.

Garantías Suplementarias

Garantías Suplementarias.

- Ampliación o Mejora de la Garantía Legal
- Gratuita u onerosa (en este caso, con aceptación expresa del consumidor)
- Otorgada por el productor, el proveedor o un tercero especializado
- Debe constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista

Casos especiales

- Productos adquiridos en el exterior con garantía global o válida en Colombia: se puede exigir al representante de la marca en Colombia
- Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados

Responsabilidad por productos defectuosos

Responsabilidad por daño por productos defectuosos

Responsabilidad solidaria entre productor y expendedor

Elementos

- Producto defectuoso
- Daño
- Nexo causal

Exoneración

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. Culpa exclusiva del afectado;
3. Hecho de un tercero;
4. Cuando no haya puesto el producto en circulación;
5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma;
6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.

Producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

Daño

- 1. Muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso;
- 2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso.

Deber de informar sobre productos defectuosos

Quién: un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización

Cuándo: cuando tenga conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas

Qué:

- deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y
- deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

Y si no:

Responde solidariamente con el productor

Protección Contractual



Protección contractual

- Protección especial
- Contratos de adhesión
- Cláusulas abusivas
- Operaciones mediante sistemas de financiación
- Ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia
- Protección del consumidor de comercio electrónico
- Especulación, acaparamiento y usura

Protección especial

Interpretación favorable al consumidor

Productos no requeridos

Prohibición de ventas atadas

Prohibición de incentivos o premios a la aceptación de un término contractual

Contratos de adhesión

Requisitos

1. Información suficiente, anticipada y expresa al adherente
2. Idioma castellano
3. Condiciones concretas, claras y completas
4. Caracteres legibles a simple vista y sin incluir espacios en blanco
5. En contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías

Obligación

Entrega de constancia escrita y términos de la operación al consumidor a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud.

Cláusulas prohibidas

- Modificación unilateral del contrato
- Sustracción de obligaciones por parte del productor y/o proveedor

Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.

El hecho de que algunas cláusulas de un contrato hayan sido negociadas, no impide la aplicación de estas normas

Cláusulas de permanencia mínima

máx. 1 año

Prórroga automática

Cláusula de permanencia mínima

- Debe ser expresa
- Se debe ofrecer alternativa sin permanencia mínima
- Solo cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato (subsídios, pago en cuotas, tarifas con descuento sustancial)
- Se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato
- Se puede ampliar solamente cuando el proveedor ofrezca nuevas condiciones que representen una ventaja sustancial respecto de las condiciones ordinarias

Terminación anticipada

- Obligación de pagar el valor proporcional del subsidio otorgado por los periodos que hagan falta para su vencimiento

Cláusula de prórroga automática. Es la estipulación contractual que se pacta en los contratos de suministro en la que se conviene que el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna, salvo que una de las partes manifieste con la debida antelación su interés de no renovar el contrato.

Terminación anticipada

- Se puede terminar el contrato en cualquier momento sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato
- Salvo que se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima

Cláusulas abusivas (1)

Cláusulas ineficaces de pleno derecho

1. Limitaciones de responsabilidad del productor o proveedor
2. Renuncia de los derechos del consumidor
3. Inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor
4. Traslado de la responsabilidad del productor o proveedor al consumidor o un tercero
5. Autorización al productor o proveedor a no reintegrar lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado
6. Obligación del consumidor de cumplir, aun cuando el productor o proveedor no cumpla
7. Facultad del productor o proveedor de determinar unilateralmente si la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo

Definición general

Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Cláusulas abusivas (2)

8. Impidan al consumidor resolver el contrato por incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presunciones de manifestación de voluntad del consumidor
10. Pago de intereses no autorizados legalmente
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Cláusula compromisoria
13. Restricciones a la facultad de hacer efectivas las garantías, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
14. Prohibición de dar por terminado el contrato en cualquier momento o sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en la ley

Operaciones mediante sistemas de financiación

Aplica a:

- Operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular
- Contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación

Adicionalmente:

- El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor.
- Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.

Obligaciones

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

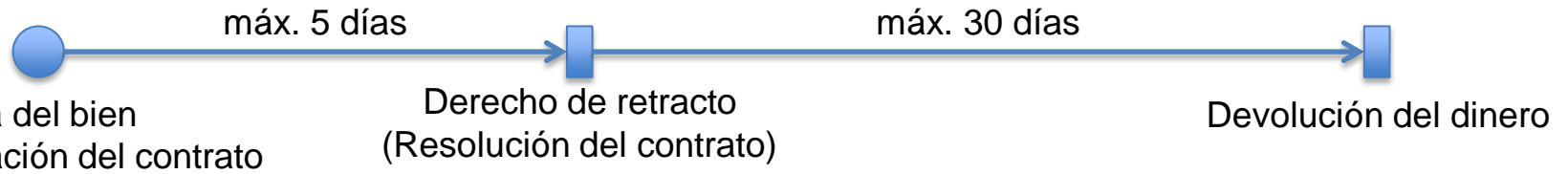
Ventas a distancia

Obligaciones

1. Cerciorarse de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que este ha sido plena e inequívocamente identificado.
2. Permitir que el consumidor haga reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios de la transacción original.
3. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.
4. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

Derecho de retracto



Devolución del bien

- En los mismos medios
- En las mismas condiciones
- El consumidor asume los costos de transporte y devolución

Derecho de retracto

Cuándo aplica

- Venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación
- Venta de tiempos compartidos
- Ventas que utilizan métodos no tradicionales
- Ventas a distancia
- Ventas que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días

Excepciones:

- Prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- Suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- Suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- Suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- Servicios de apuestas y loterías;
- Adquisición de bienes perecederos;
- Adquisición de bienes de uso personal.

Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

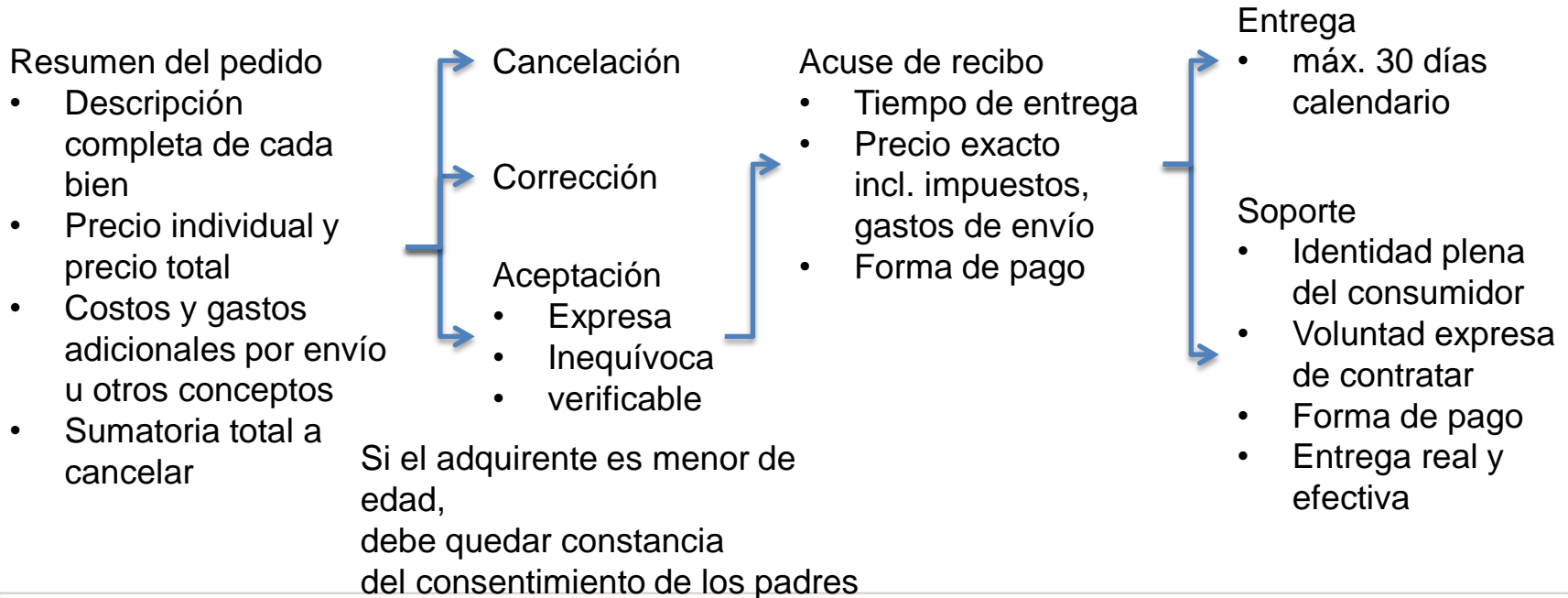
Comercio electrónico

Obligaciones de los sitios web

- Identidad
 - Razón social
 - NIT
 - Dirección de notificación judicial
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Otros datos de contacto
- Productos ofrecidos
 - Características y propiedades
 - Plazo y validez de la oferta
 - Disponibilidad del producto
 - Duración mínima de contratos de tracto sucesivo
 - Escala de imágenes y gráficos
- Informar
 - medios de pago
 - Tiempo de entrega
 - Derecho de retracto
 - Precio total del producto incluyendo impuestos, costos y gastos
- Publicar condiciones generales de los contratos
- Enlace visible a la página de la SIC

Comercio electrónico: realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.

Proceso de ventas



Peticiones, quejas y reclamos

- Constancia de fecha y hora de radicación
- Mecanismo para seguimiento

Mecanismos de seguridad



Reversión del Pago

Canal de Ventas

- mecanismos de comercio electrónico
 - Internet
 - PSE
 - call center
- cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual

Pago

- tarjeta de crédito
- Tarjeta débito
- cualquier otro instrumento de pago electrónico

Sucesos

- Fraude
- Operación no solicitada
- Producto adquirido no sea recibido
- Producto entregado no corresponda a lo solicitado
- Producto defectuoso

