



# PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES

CARTILLA CIUDADANÍA

# ¿QUIÉNES SON CONSUMIDORES?

## Definición de consumidor

La ley 1480 de 2011 define como consumidor todas aquellas personas, adquieran, disfruten o utilicen productos o servicios, para la satisfacer de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté a su actividad económica.



# DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

1. **Derecho a recibir información:** Que la información suministrada sea completa, real, transparente, comprensible y precisa.
2. **Derecho a reclamar:** Ante el productor o proveedor del producto o servicio y ante las autoridades judiciales y/o administrativas.
3. **Protección ante las cláusulas abusivas**
4. **Derecho de elección:** Libertad de elegir libremente los bienes y servicios conforme a una información veraz
5. **Derecho a la participación:** Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses,
6. **Derecho a ser representados:** Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo
7. **Derecho a informar:** Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas poseen el acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
8. **Derecho a la educación:** Recibir educación sobre los derechos de los consumidores y las formas de hacerlos efectivos.
9. **Derecho a la igualdad:** Derecho a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.



# ¿Quién los protege?



La Red Nacional de Protección al consumidor (RNPC) es un instrumento de gestión cuya misión central es la defensa de los derechos e intereses comerciales, morales y económicos de los consumidores colombianos frente a los abusos de los proveedores de bienes y servicios.

## Miembros

Alcaldías

Ligas y Asociaciones de Consumidores

Superintendencia de Industria y Comercio

Consejos de Protección a los consumidores

Autoridades Administrativas

# MIEMBROS DE LA RNPC



## Alcaldías

Los alcaldes tienen la facultad administrativa de imponer multas hasta 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes en materia de protección al consumidor y metrología legal. También deben desplegar programas acerca de los derechos de los consumidores.

## Ligas y Asociaciones de Consumidores



Su papel consiste en educar a los consumidores, asesorarlos y representarlos en las actuaciones que estos interpongan para la protección de sus derechos.

# MIEMBROS DE LA RNPC



## Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Resuelve controversias entre los consumidores y los productores, proveedores de los bienes y servicios. Sanciona las malas prácticas de los empresarios lo cual propende al respeto de los derechos de los consumidores.

## Consejos de Protección a los consumidores (CNPC)



Está integrado por el Ministro de Comercio, Industria y Turismo, el Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural o su delegado, El Jefe del Departamento Administrativo Nacional de Planeación o su delegado, el Superintendente de Industria y Comercio, Tres Representantes de la Confederación Colombiana de Consumidores. Vela por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor y asesorar a la SIC.

## Autoridades Administrativas del orden Nacional

Las autoridades administrativas que tienen funciones de protección al consumidor son:

- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,
- Superintendencia Financiera,
- Superintendencia de Puertos y Transporte,
- Superintendencia Nacional de Salud,
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada,
- Superintendencia de Economía Solidaria,
- Aeronáutica Civil,
- INVIMA y
- ANTV

Tienen la función de asesorar usuarios en sus controversias con los productores, proveedores y de informar a los usuarios sobre el trámite adecuado de sus actuaciones.



# ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para hacer efectivos sus derechos el consumidor dispone de las siguientes acciones:

## Reclamación directa



Es el requerimiento que se realiza de manera directa al proveedor, productor o prestador del servicio, a través del cual pone en conocimiento la situación sobre la que considera vulnerado sus derechos. Este reclamo es obligatorio antes de acudir a la SIC. Debe responderse en 15 días hábiles y si no se responde en ese término el empresario puede incurrir en multa.

## Acción jurisdiccional ante la SIC (Demanda)



Busca la reparación o cambio del bien o la devolución del dinero pagado por una vulneración a sus derechos. La acción judicial de protección al consumidor también puede interponerse para solicitar la indemnización de perjuicios ocasionados por la difusión de publicidad o información engañosa, los derivados de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien o al hacer efectiva la garantía (ej. servicios prestados por lavanderías, parqueaderos, talleres de reparación). Esta acción se dirige contra el proveedor, comercializador y/o fabricante.



# ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

## Denuncia administrativa ante la SIC



El objetivo de la actuación es proteger el interés general y el derecho colectivo de todos los consumidores.

A través de la denuncia (queja) el consumidor pretende que la Superintendencia inicie una investigación administrativa que podría conllevar a la imposición de una sanción administrativa (multa) al proveedor, comercializador y/o fabricante. En este procedimiento quien presenta la denuncia no obtiene ningún tipo de reconocimiento de carácter particular y directo ni obtiene la solución de caso individual.

## Demanda ante la jurisdicción ordinaria



Se inicia la actuación mediante una demanda ordinaria ante un juez de conocimiento y este resolverá en una sentencia si hubo o no vulneración de los derechos del consumidor.