



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.

