



# ABC del Consumidor



**Personería  
de Bogotá, D. C.**  
Al servicio de la ciudad



*Personería de Bogotá, D.C.*  
©2017

*Carmen Teresa Castañeda Villamizar*  
**Personera de Bogotá, D.C.**

*Jesús Alejandro Garzón Rincón*  
**Personero Auxiliar**

*Maryemelina Daza Mendoza*  
**Secretaria General**

### **Producción Editorial**

*Rita Elvira Pineda Villamizar*  
**Personera Delegada para la Coordinación del Ministerio Público  
y Derechos Humanos**

### **Edición y textos**

*Oficina Asesora de Divulgación y Prensa*  
**Diagramación, diseño, graficación y fotografía**



# ABC del Consumidor



**Personería**  
**de Bogotá, D. C.**  

---

**Al servicio de la ciudad**



## ¿Cuáles son los derechos del consumidor?



La legislación colombiana reconoce, entre otros, los siguientes derechos al consumidor:

### **1. A recibir productos de calidad.**

Derecho a obtener en el mercado de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.

### **2. A la seguridad e indemnidad.**

Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra consecuencias nocivas para la salud, vida o integridad de los consumidores.

### **3. A ser informado.**

Derecho a obtener información completa, veraz, transparente, suficiente, precisa, oportuna e idónea, respecto de los productos y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

### **4. A recibir protección contra la publicidad engañosa.**



*La Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor está a su disposición, con un servicio gratuito y sin intermediarios.*



## **5. A reclamar.**

Derecho a reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador de un servicio, y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como, a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

## **6. A obtener protección contractual.**

Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

## **7. A la participación.**

Derecho a organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, y obtener respuestas a sus peticiones.

## **8. De elección.**

Derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requieran.

## **9. De representación.**

Los consumidores tienen derecho a ser representados por sus organizaciones y voceros autorizados, para obtener la solución a sus reclamaciones sobre el consumo de bienes y servicios, y las contravenciones de la Ley 1480 de 2011.

## **10. A informar.**

Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de

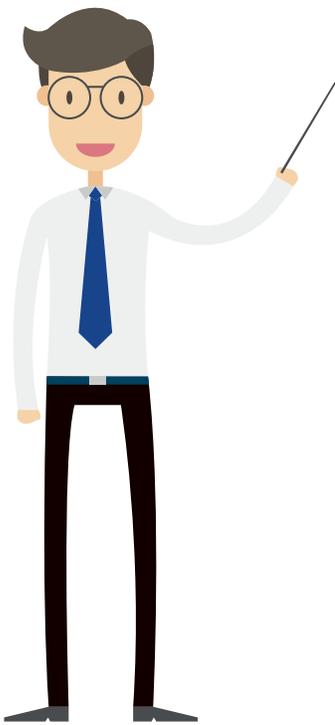
comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de sus derechos.

### **11. A la Educación.**

Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre sus derechos como consumidores, las formas de hacerlos efectivos y demás materias relacionadas.

### **12. A la igualdad.**

Derecho a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.



## ***¿Cuáles son los deberes del consumidor?***

*Según la Ley 1480 de 2011, son deberes de los consumidores:*

**1. Informarse** acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones, que para tal efecto, entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.

“

Los productores y proveedores tienen el deber de brindarle información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, y además, en español.

”



**2. Obrar** de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.

**3. Cumplir** con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos.

### *Según la Ley 1328 de 2009, son deberes de los consumidores financieros:*

**1. Suministrar** información verdadera, completa y oportuna a las entidades que son reguladas y ante las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de las acciones requeridas.

**2. Actualizar** los datos que se requieran para dar trámite a las reclamaciones.

**3. Informar** a la Superintendencia Financiera de Colombia y demás autoridades competentes sobre entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas.

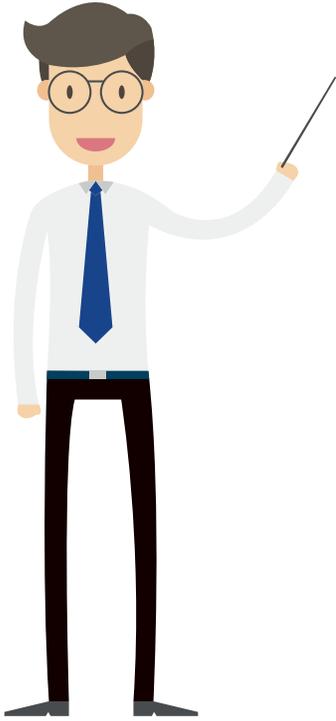
Recuerde que también hacen parte de los deberes de los consumidores:



Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.



Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.



## LOS SERVICIOS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C., SON GRATUITOS Y NO REQUIEREN INTERMEDIARIOS

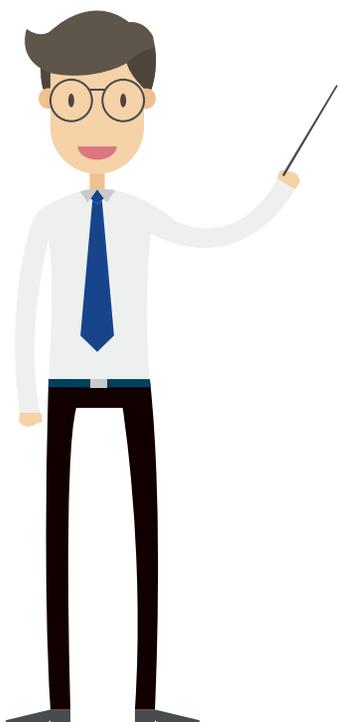
### *¿Alguna vez ha querido retractarse de una compra o negocio?*

Existe el derecho al retracto. Usted puede desistir de una negociación, siempre y cuando, su contrato esté entre las siguientes modalidades:

- ▶ Sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor.
- ▶ Venta de tiempos compartidos.
- ▶ Ventas que utilizan métodos no tradicionales, tales como: catálogos e internet.
- ▶ Ventas a distancia.

Usted deberá manifestar que quiere retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o la firma del contrato, en los casos de la prestación de servicios.

Una vez el consumidor ha manifestado la voluntad de retractarse, el vendedor tendrá un plazo de 30 días para devolverle el dinero y usted hacer entrega del producto.



**USTED TIENE DERECHOS COMO CONSUMIDOR  
¡NO SE DEJE ENGAÑAR!**

*¿Le han generado cobros en su TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO por compras realizadas a través de mecanismos de comercio electrónico y ha querido la devolución de su dinero?*

Para empezar, las compras deben haber sido realizadas por algunos de los medios siguientes: Internet, Call Center, PSE, Televenta y tienda virtual.

Además, debe existir alguna de las siguientes circunstancias:

- ▶ Fraude.
- ▶ No autorización de ninguna operación.
- ▶ El producto adquirido no llegó.
- ▶ El producto entregado no es el mismo que usted solicitó.
- ▶ El producto es defectuoso.

En este caso, usted debe presentar una reclamación directa ante el proveedor dentro de los cinco (5) días



siguientes e informar a su banco acerca de dicha reclamación.

Cumplidos estos dos pasos, la entidad bancaria y demás involucrados en el proceso del pago, deberán devolverle su dinero, algo llamado: LA REVERSIÓN DEL PAGO.

### *¿Le han vendido un producto que no sirve o incumplido con la prestación de un servicio?*

Vendedores y productores están obligados a vender y ofrecer productos y servicios que:

- ▶ Sean de buena calidad.
- ▶ No representen un riesgo para usted.
- ▶ Sirvan para lo que están hechos.
- ▶ Estén en buen estado.
- ▶ Funcionen correctamente.

En caso de falla o incumplimiento, deberán:

#### **En el caso de la compra de un bien:**

- ▶ Reparar gratuitamente el bien.
- ▶ Darle los repuestos que se necesiten.
- ▶ Si el bien no se puede reparar, deberán darle uno nuevo o devolverle el dinero.

Si el bien es reparado pero sigue presentando la misma falla, usted podrá escoger entre: una nueva reparación, la devolución total o parcial de su dinero o el cambio parcial o total del bien por otro similar.



*Recuerde mantener sus datos actualizados en los sistemas de las entidades ante las cuales presenta sus reclamaciones.*



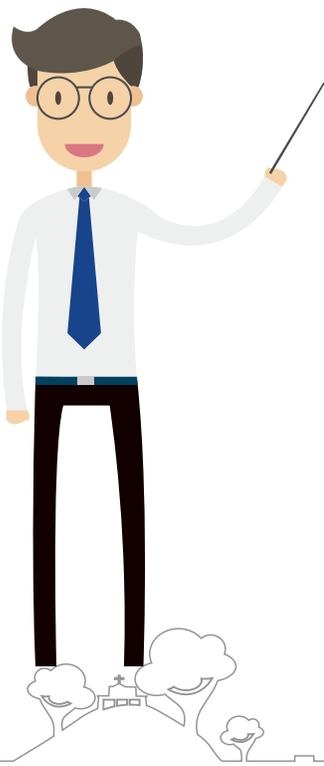
**En el caso de un servicio,** usted puede elegir entre:

- ▶ La prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado.
- ▶ La devolución del dinero que usted haya pagado.

**En el caso de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien,** como es el caso de lavanderías y reparación de aparatos electrónicos, la garantía se hará efectiva reparando el bien, sustituyéndolo por otro de las mismas características, o pagando su equivalente en dinero.

En el caso de Productos o servicios defectuosos que causen daño a su salud o a su seguridad, usted deberá ser reparado por:

- ▶ Muerte o lesiones corporales, ocasionadas por el producto defectuoso.
- ▶ Daños causados a un objeto diferente del producto defectuoso.





## ¿Le ha sido suministrada la información completa a la hora de comprar un producto o solicitar un servicio?

Los productores y proveedores tienen el deber de brindarle información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea, y en español. Además, deben brindarle especificaciones del bien o servicio tales como:

- ▶ 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, sobre el contenido del producto.
- ▶ Fecha de vencimiento cuando sea necesario, por ejemplo, en el caso de productos perecederos como los alimentos.
- ▶ Especificaciones del bien o servicio.
- ▶ Información acerca de la garantía.
- ▶ El precio.

Ellos también deberán responder por cualquier daño a causa de información incompleta o inadecuada.

## ¿Ha sido víctima de un engaño?

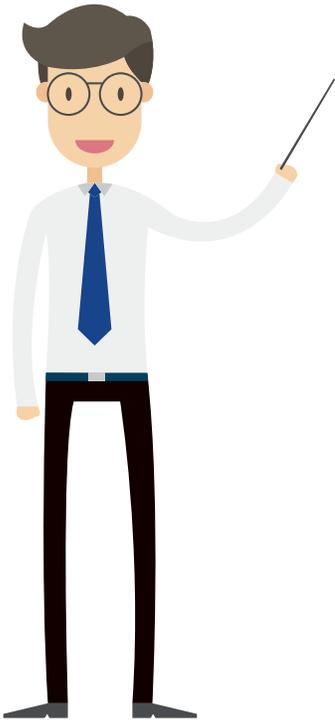
La publicidad engañosa está prohibida y el anunciante es responsable de los daños que pueda causar.



*Para elaborar la reclamación directa, acuda a la Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Colectivos y del Consumidor.*



En el caso de productos que por su naturaleza o componentes son malos para la salud, deberán advertirle al respecto, haciendo énfasis en la necesidad de averiguar las condiciones o indicaciones para su uso o consumo, así como, las desventajas y riesgos que le pueden generar.



**¡ EN LOS CASOS DE PROMOCIONES  
Y OFERTAS TENGA MUCHO CUIDADO!**

**DEBEN INFORMARLE SOBRE LAS CONDICIONES  
DE TIEMPO, MODO Y LUGAR EN LAS QUE  
LA PROMOCIÓN U OFERTA ES VÁLIDA**

## **Reclamación Directa**

Los consumidores tienen derecho a presentar reclamaciones ante los proveedores de bienes y servicios, y estos están obligados a responder de manera oportuna.

La reclamación es el requisito previo para acudir ante la superintendencia o ante un juez civil para interponer la Acción de Protección al Consumidor.

## **Acciones Jurisdiccionales**

Las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

- ▶ Las populares o de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen, sustituyan o aclaren.
- ▶ Las de responsabilidad por daños, por productos defectuosos, definidas en el Estatuto del Consumidor - Ley 1480 de 2011.
- ▶ Acción de Protección al Consumidor.



## Nuestra razón de ser: ¡hacer valer sus derechos!



La Personería Delegada para la Defensa de los Derechos y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor, asiste en la elaboración de la reclamación directa y lo orienta para que pueda instaurar la Acción de Protección al Consumidor.



**COMUNÍQUESE  
CON NOSOTROS**



# Personería Delegada para la Defensa de los Derechos Colectivos y del Consumidor

## Punto de Atención

Centro de atención a la comunidad (CAC)

Carrera 43 # 25 B - 17  
Barrio Quinta Paredes



Horario de atención:  
Lunes a viernes  
7:00 a.m a 4:00 p.m

Orientación en:



**Sede Principal**  
»Carrera 7 No. 21 – 24  
»Personerías Locales  
382 0450/80   
[www.personeriabogota.gov.co](http://www.personeriabogota.gov.co)   
Personería de Bogotá   
@personeriabta 