Cartilla práctica para ser un buen consumidor

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad

Personería de Bogotá, D.C.

H24RAS
Línea 143

© 2016

Dirección
Ricardo María Cañón Prieto
Personero de Bogotá, D.C.

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

Diseño y Diagramación
Oficina Asesora de Divulgación y Prensa
Personería de Bogotá, D.C.

Ilustración
Simón Camilo Barrios Espinosa

Corrección de estilo
Oficina Asesora de Divulgación y Prensa
Personería de Bogotá, D.C

Impresión
Subdirección Imprenta Distrital - DDDI

ISBN - 978-958-8088-62-4

Introducción

El texto que ha llegado a sus manos, amable lector, ha sido concebido con el propósito de difundir, informar y capacitar a los ciudadanos en general, respecto de la existencia de normas que brindan protección al consumidor, como una forma de contribuir a la construcción de ciudadano lo cual, de seguro, redundará en mejores prácticas de consumo y en la disminución de los abusos desplegados por parte de quienes, desde una posición económicamente fuerte, asumen conductas en las que, privilegiando el afán de lucro, burlan, desconocen y atropellan a los consumidores, que concurren al mercado en busca de los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de sus necesidades personales y familiares.

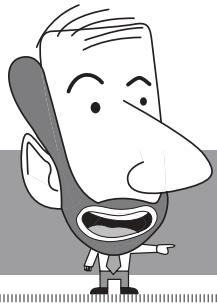
En esta intención, resulta muy importante destacar que desde la Constitución Política (Artículo 78), se trazan directrices para que las autoridades concurran en defensa de los derechos del consumidor y se ordena a la ley regular el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Precisamente ese postulado constitucional encontró concreción en la Ley 1480 de 2011, que fue expedida para poner en vigencia el Estatuto del Consumidor, norma que a pesar de llevar más de cuatro años de existencia, no ha sido adecuadamente difundida entre la comunidad para que ésta conozca sus derechos y deberes, así como la manera de hacer efectiva su defensa, frente al avasallador poderío de productores, comerciantes, bancos y aseguradoras, cooperativas de ahorro y crédito, empresas de telefonía, grandes superficies, agencias de viajes y aerolíneas, entre otras.

Así las cosas, se evidencia el gran desequilibrio entre las partes que intervienen en el intercambio de bienes y servicios en una sociedad como la nuestra, teñida cada día con mayor intensidad con los colores de un mercado globalizado que no sólo elimina las fronteras nacionales, sino que despersonaliza las relaciones de consumo, elementos sobre los que es posible afirmar que en muchas de esas transacciones, el ciudadano consumidor es un sujeto indefenso y, por ende, fácilmente vulnerable.

He ahí las razones en que se apoya y justifica la creación de un texto como el que hoy deja la Personería de Bogotá, D. C, en manos del ciudadano; se trata de llevar al lector algunos pequeños apuntes que le informen, en situaciones amenas y concretas, a qué tiene derecho en sus relaciones de consumo, para que tome las precauciones necesarias en aras de obtener la información adecuada sobre los productos que adquiere y sobre cómo exigir las garantías de esos bienes.

Aunque su finalidad no es la de presentar un tratado jurídico sobre los derechos de los consumidores, esta cartilla busca llevar al ciudadano información básica y suficiente que, por una parte, le ayude adoptar prácticas que permitan que de él se predique que es un buen consumidor y, de otra, que lo capacite para que cuando deba afrontar conductas violatorias de sus derechos como consumidor, cuente con la información y las herramientas adecuadas para ejercer la defensa de sus derechos.

Aspiramos a que las sintéticas notas presentadas sobre los variados temas contenidos en este texto, cumplan su finalidad y que, después de haberlo recorrido, puedan cosecharse sus frutos, que constituyen tan sólo un eslabón de la cadena de nuestro propósito institucional de construcción ciudadana.



ÍNDICE

		Pág
	INTRODUCCIÓN	1
I	CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	5
	Derechos	10
	Deberes	11
II	CONSUMIDOR FINANCIERO	12
	Derechos	12
	Deberes	13
III	CASOS CONCRETOS	14
	Derecho al retracto por internet	14
	Publicidad engañosa / información	16
	Consorcios comerciales	18
	Garantía inmuebles	20
	Deber de obtener información y revisar los contratos	22
	Garantía	24
	Otros cobros en facturas de servicios públicos	26
	Viajes y turismo	28
IV	CONSEJOS DE CONDUCTA PARA UN CONSUMIDOR EJEMPLAR	30
V	COMPETENCIAS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ	34

I CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El consumo tiene que ver con nuestra calidad de vida, el bienestar de nuestras familias y la defensa de nuestro bolsillo.

- *Soy consumidor o usuario cuando como destinatario final adquiero, disfruto o utilizo un producto o servicio para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica.*

- *El dinero que perdemos comprando cosas que no sirven o que no funcionan bien, es plata que se pierde para la familia.*

El Estado tiene la obligación *de proteger a los consumidores.*

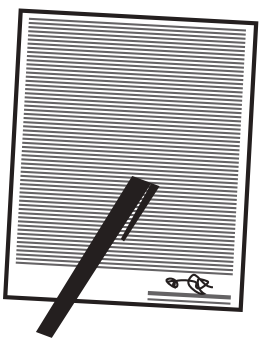
- *La Constitución de 1991 ordena proteger a los consumidores.*

Existen normas propias.

- *Si el abogado le dice que el tema es del Código de Comercio o del Código Civil, cambie de abogado.*

- *Las normas que nos favorecen son las del Estatuto del Consumidor.*

No importa que usted haya firmado, *por eso no pierde sus derechos.*



- *Si lo que le hicieron firmar es ilegal, no es válido; usted no pierde su derecho y puede reclamar.*

- *Además, si el contrato no es claro, eso va en contra de quien le vendió.*

Todos los productos y servicios *tienen garantía.*

- *¡No se deje tumbar! No importa cuál sea el producto que le salió defectuoso o dañado.*

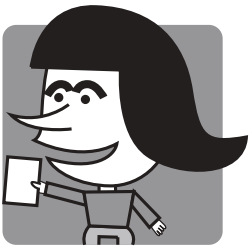
- *En todos los casos, usted tiene derecho a reclamar.*

Para ser un buen consumidor, *lo más importante es la información.*

- *Para no perder el dinero, lo mejor es informarse al máximo.*
- *La información es muy importante para los consumidores.*
- *Quien le vende está obligado a dar toda la información que uno necesite. Pregunte sin miedo.*
- *Si la información no es clara o no le responden lo que usted necesita saber, desconfíe. Compre en otra parte.*
- *Usted tiene derecho a leer el contrato antes de firmarlo y a pedir todas las aclaraciones que considere.*

El consumidor se presume inocente, *mientras no se demuestre lo contrario.*

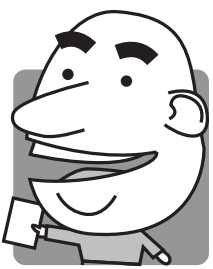
- *Basta que el producto no sirva: El consumidor no tiene que demostrar nada más.*



- *El vendedor y el productor siempre tienen que responder, salvo que prueben que el daño del producto fue culpa del consumidor.*

Cualquiera puede convertirse en *defensor de todos los consumidores.*

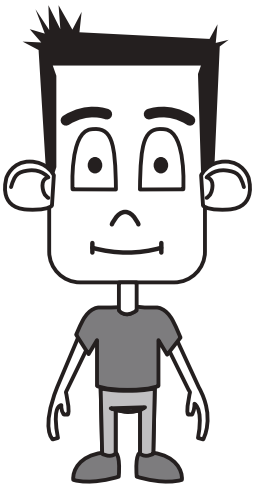
- *Usted o cualquier persona pueden ejercer acciones populares en nombre de todos, o pedirle a la Personería de Bogotá que lo haga.*



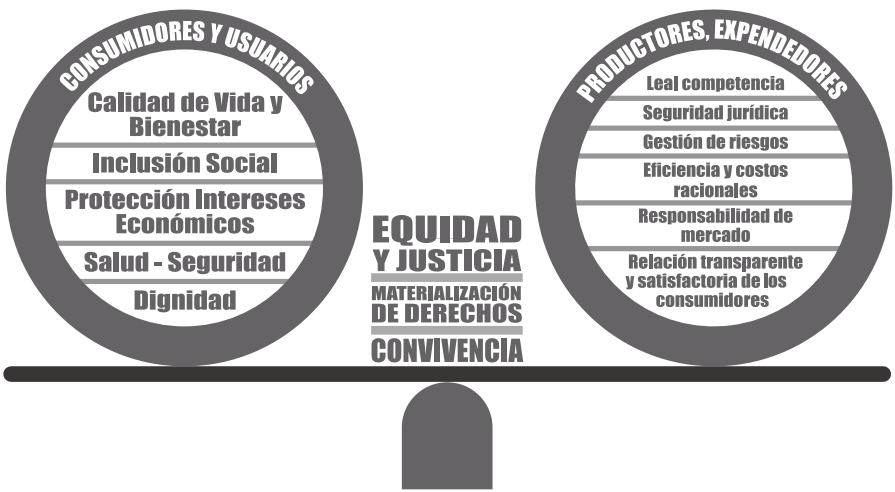
- *También pueden presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), aunque no hayan sido los directos afectados.*

- *La acción que interponga cualquiera de nosotros, puede evitar que se causen daños a muchos otros.*

Aunque yo no haya sido el primer *comprador, tengo los mismos derechos.*



- *Si me hacen un regalo, yo soy el titular de los derechos del consumidor.*
- *La Superintendencia de Industria y Comercio y las alcaldías locales en Bogotá, son los responsables de verificar que los instrumentos de medida funcionen bien.*
- *La Superintendencia de Industria y Comercio y la Alcaldía pueden sancionar a quienes trabajan con instrumentos de medida adulterados.*



DERECHOS

De acuerdo con el Estatuto del Consumidor *(Ley 1480 de 2011)*, usted tiene derecho a:

- Recibir un producto o servicio de **calidad** esto es, que se ajuste a sus necesidades y cumpla con las características ofrecidas por el productor y/o proveedor.
- Que el producto no le cause daños en condiciones normales de uso y a recibir protección contra las consecuencias perjudiciales para su salud, su vida o integridad.
- Que le suministren **información** completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre el producto, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o uso.
- Que el productor y/o proveedor en su publicidad, le digan **TODA** la verdad acerca del producto o servicio, pues está prohibida la publicidad engañosa.
- Presentar ante el productor, proveedor o prestador, **peticiones o quejas** para que le cumplan con las características ofrecidas por el producto o servicio; también puede obtener reparación integral, oportuna y adecuada por eventuales daños sufridos.

- Que si en un contrato, el productor, proveedor o prestador de servicios le impone **cláusulas abusivas** o contrarias a la Ley, éstas se entiendan como no escritas y no produzcan efecto alguno.

- **Escoger** libremente el producto o servicio que desea adquirir según sus necesidades, presupuesto y gusto, al igual que el proveedor.

- Ser tratado en condiciones de **igualdad**, es decir, equitativamente y sin ninguna discriminación.

DEBERES

Así como el Estatuto del Consumidor le otorga estos derechos, NO OLVIDE que también le impone los siguientes deberes:

- Informarse bien respecto de la calidad de los productos que va a adquirir, de las instrucciones y de cómo debe ser utilizado, consumido, conservado o instalado.

- Actuar de buena fe frente a las autoridades públicas, productores, proveedores y/o prestadores de servicios.

- Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de los bienes consumidos.

DERECHOS

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, usted tiene derecho a:

- Que le **cuiden su dinero** y le presten servicios de calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades financieras.

- Que le suministren **publicidad e información** transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos y/o servicios que usted adquiera, para que pueda tomar una decisión consciente frente a otras posibilidades disponibles en el mercado.

- **Recibir** instrucciones claras sobre sus derechos y obligaciones, cómo utilizar el producto adquirido y todos los costos asociados al mismo.

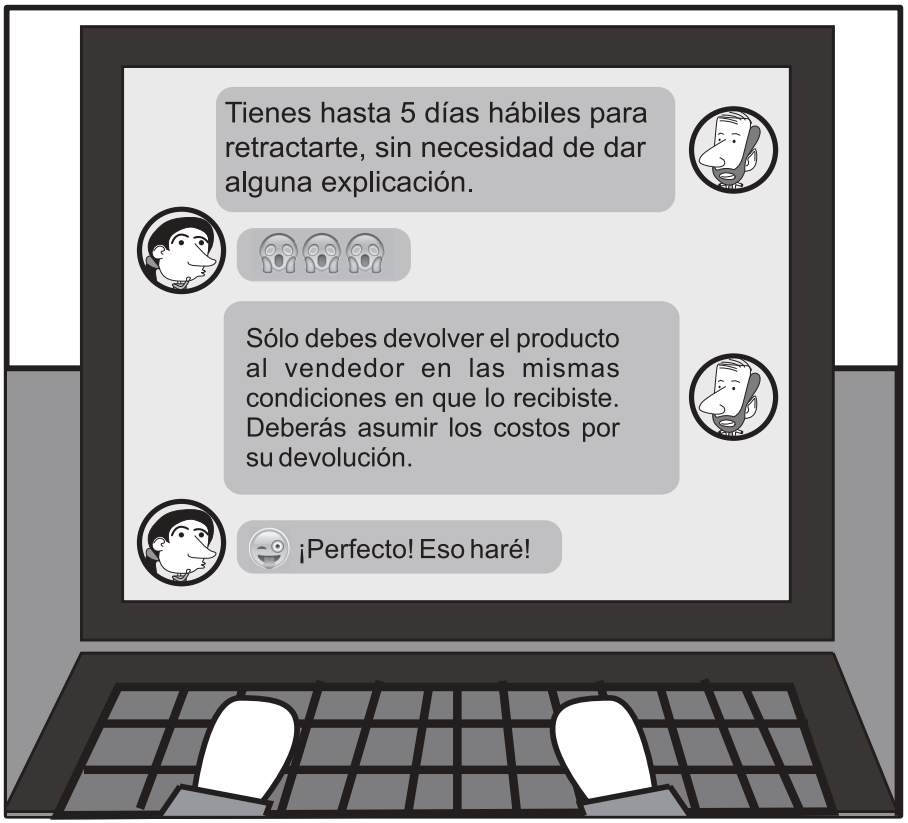
- **Presentar** de forma respetuosa consultas, peticiones, solicitudes o quejas ante la entidad, el defensor del Consumidor Financiero o las autoridades que vigilan el sector.

DEBERES

El buen consumidor financiero cumple con los siguientes deberes:

- Obra de **buena fe** y suministra información cierta, suficiente y oportuna a las entidades financieras.
- **Se cerciora** de que la empresa en la que va a adquirir el producto o servicio, sea confiable.
- **Se informa** bien antes de adquirir el producto o servicio, asegúrandose de cuáles son los costos, exclusiones y restricciones.
- **Exige** las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le aclaren todas las dudas.
- Sigue las instrucciones y recomendaciones de la entidad, acerca del buen **manejo de sus productos** o servicios financieros.
- Revisa detenidamente los **términos y condiciones** del respectivo contrato y sus anexos, incluyendo la letra pequeña.
- Exige y guarda muy bien las copias de dichos documentos.
- Conoce los órganos y medios a través de los cuales puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

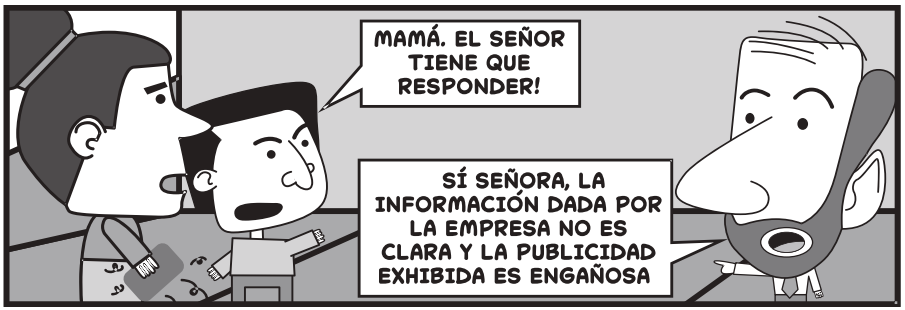
DERECHO DE RETRACTO, COMPRAS POR INTERNET


Tienes hasta 5 días hábiles para retractarte, sin necesidad de dar alguna explicación.
Sólo debes devolver el producto al vendedor en las mismas condiciones en que lo recibiste. Deberás asumir los costos por su devolución.
¡Perfecto! Eso haré!

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
El vendedor tiene 30 días como plazo máximo, para reintegrar la totalidad del dinero pagado por el producto.

PUBLICIDAD ENGAÑOSA / INFORMACIÓN

¡EL EQUIPO QUE USTED ME VENDIÓ NO CUMPLE CON LO OFRECIDO EN SU PUBLICIDAD!!! NECESITO QUE ME RESPONDA POR FAVOR
QUE PENA SEÑORA. LA GARANTÍA NO CUBRE ESE TIPO DE ACCIDENTES ¡SU PLATICA SE PERDIÓ!
Resiste
AL AG


MAMÁ. EL SEÑOR TIENE QUE RESPONDER!
SÍ SEÑORA, LA INFORMACIÓN DADA POR LA EMPRESA NO ES CLARA Y LA PUBLICIDAD EXHIBIDA ES ENGAÑOSA

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
Denuncie la publicidad engañosa; el vendedor debe responderle por su dinero. La Personería de Bogotá lo orienta.

CONSORCIOS COMERCIALES

NO, YO NO HE LEÍDO EL CONTRATO.
ADEMÁS, SI SE RETIRA ANTES DE TIEMPO, LE DEVUELVEN SU PLATICA HASTA QUE EL GRUPO TERMINE, CLARO CON ALGUNOS DESCUENTOS ADMINISTRATIVOS

ADEMÁS DE LEER MUY BIEN LO QUE FIRME, USTED TODAVÍA ESTA A TIEMPO DE RETRACTARSE

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
En los contratos con consorcios comerciales puede retractarse dentro de los 5 días hábiles siguientes a su firma.

GARANTÍA DE INMUEBLES

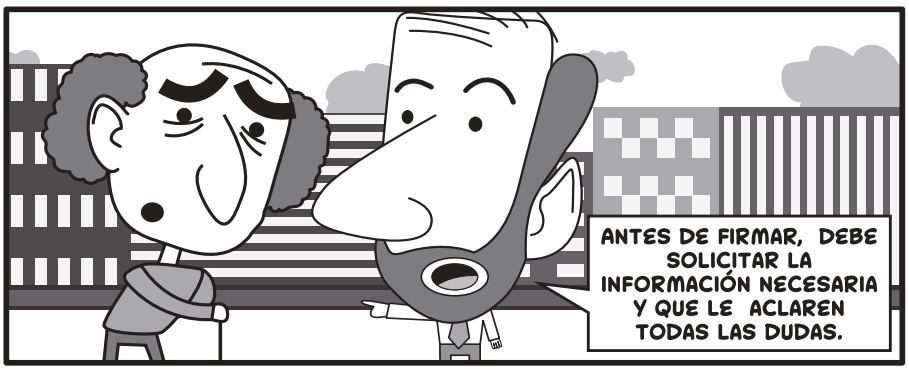
USTED DEBE INFORMAR POR ESCRITO AL CONSTRUCTOR SOBRE EL DEFECTO PRESENTADO.

LA CONSTRUCTORA DEBE REALIZAR UNA VISITA DE VERIFICACIÓN Y DAR UNA RESPUESTA POR ESCRITO.

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
Todos los inmuebles nuevos tienen garantía legal. La de los acabados y las líneas vitales será de 1 año y la de la estabilidad de la obra de 10 años. ¡El estatuto del Consumidor los defiende!.

COOPERATIVA
Ahorro & Crédito
"LA FACILITA"
PRÉSTAMOS
RÁPIDOS
PARA
PENSIONADOS
Y JUBILADOS
¡ESTE PRÉSTAMO POR LIBRANZA ME SALIÓ MÁS CARO QUE UNA MINA DE ORO!
¿QUÉ LE PASÓ ABUE?
COOPERATIVA
Ahorro & Crédito
LA FACILITA
COBROS
$ + $ + $
ESTABA COBRANDO MI PENSIÓN Y UN SEÑOR ME OFRECIÓ UN CRÉDITO RÁPIDO CON LA FACILITA. HE PAGADO Y PAGADO Y NADA QUE TERMINO DE PAGAR, PUES CADA VEZ ME COBRAN MÁS COSAS.

¿Y YA PREGUNTÓ QUÉ LE ESTÁN COBRANDO?
SÍ MIJO, PERO USTED SABE QUE YO NO SÉ NADA DE ESO. YO FIRMÉ UN PAPEL PERO NO LEÍ LO QUE ESTABA ESCRITO.

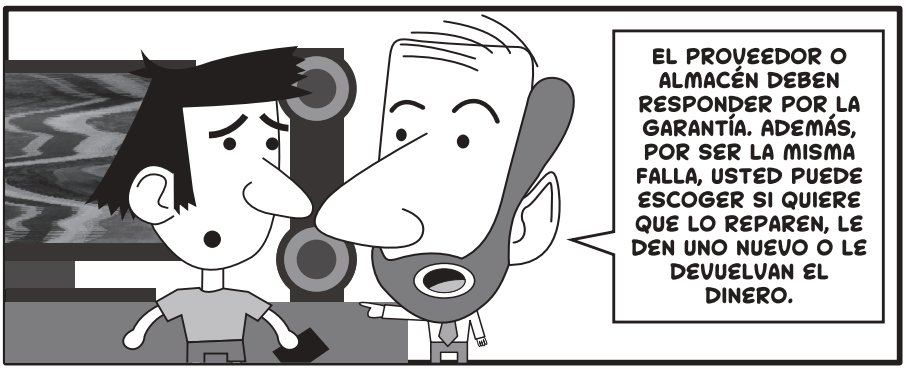

ANTES DE FIRMAR, DEBE SOLICITAR LA INFORMACIÓN NECESARIA Y QUE LE ACLAREN TODAS LAS DUDAS.

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
En todos los casos, el vendedor debe brindar al consumidor información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, sobre los productos o servicios que le ofrece. Si no lo tiene claro, ¡no lo adquiera!

GARANTÍA

TODO EN TELEVISORES
CON GARANTÍA
GARANTÍA
¡UUUUY! ¿ESTRENANDO TV?
SÍ, PERO LA IMAGEN SE VE TODA DISTORSIONADA.

¡GRAVE! VAYA A DONDE LO COMPRÓ Y QUE SE LO ARREGLEN.
YA FUI, LO ARREGLARON Y VOLVIÓ A FALLAR POR LO MISMO.


EL PROVEEDOR O ALMACÉN DEBEN RESPONDER POR LA GARANTÍA. ADEMÁS, POR SER LA MISMA FALLA, USTED PUEDE ESCOGER SI QUIERE QUE LO REPAREN, LE DEN UNO NUEVO O LE DEVUELVAN EL DINERO.

DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
El consumidor tiene derecho a que le cumplan con la garantía. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae tanto en el fabricante como en el vendedor.

OTROS COBROS EN FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

DERECHOS Y DEBERES Individuo y Sociedad

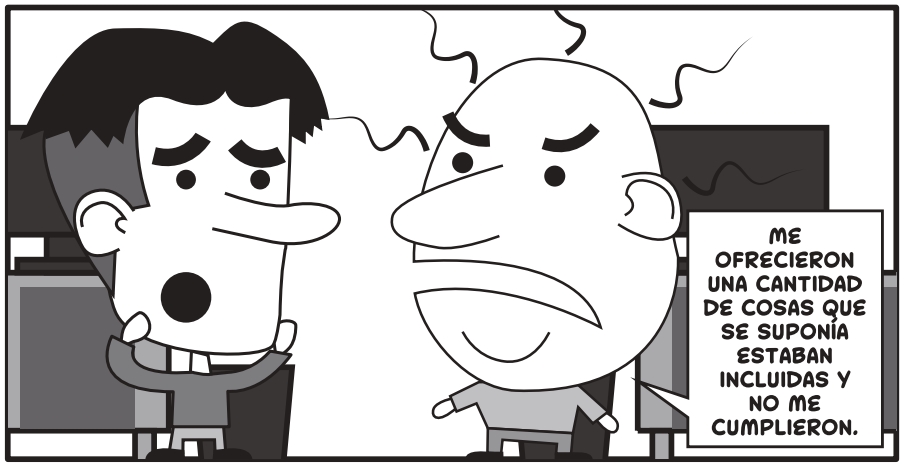
Personería de Bogotá, D.C.

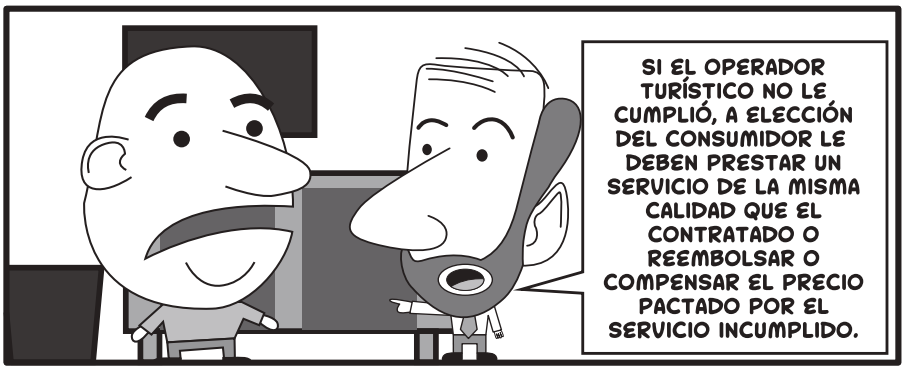
H24RAS Línea 143

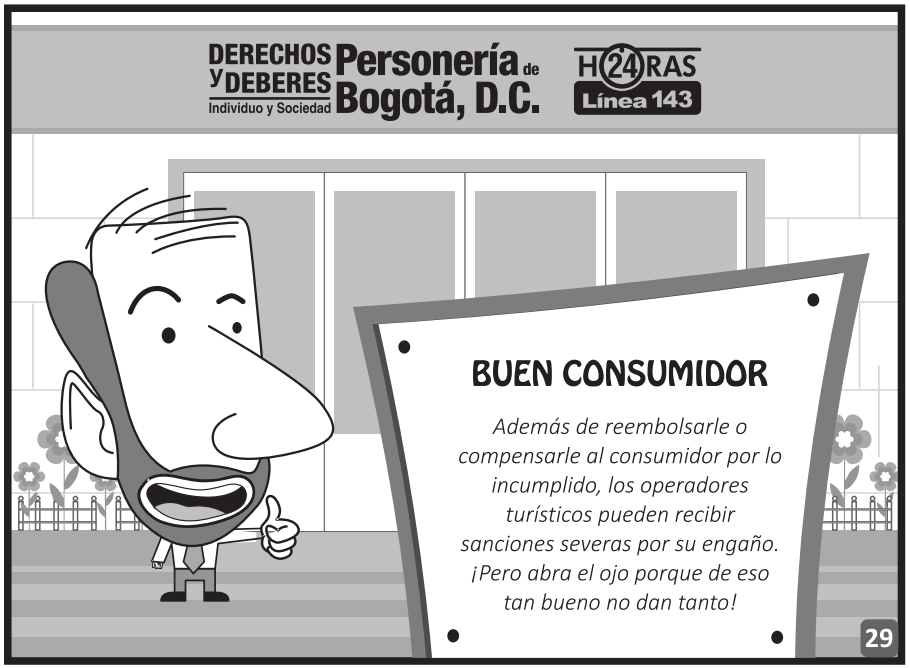
BUEN CONSUMIDOR

Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente un producto o servicio, está prohibido realizar cobros por estos conceptos.
!No se deje meter la mano al bolsillo!

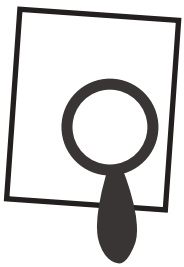
VIAJES Y TURISMO


ME OFRECIERON UNA CANTIDAD DE COSAS QUE SE SUPONÍA ESTABAN INCLUIDAS Y NO ME CUMPLIERON.


SI EL OPERADOR TURÍSTICO NO LE CUMPLIÓ, A ELECCIÓN DEL CONSUMIDOR LE DEBEN PRESTAR UN SERVICIO DE LA MISMA CALIDAD QUE EL CONTRATADO O REEMBOLSAR O COMPENSAR EL PRECIO PACTADO POR EL SERVICIO INCUMPLIDO.


DERECHOS Y DEBERES
Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.
H24RAS
Línea 143
BUEN CONSUMIDOR
Además de reembolsarle o compensarle al consumidor por lo incumplido, los operadores turísticos pueden recibir sanciones severas por su engaño. ¡Pero abra el ojo porque de eso tan bueno no dan tanto!

Infórmese bien



- Sobre las características del producto, bien o servicio que necesita.
- Respecto de las condiciones del mercado para elegir las más favorable en cuanto a calidad, costos, garantías y servicios postventa.

Usted tiene derecho a reclamar

- Cuando se tenga una inconformidad con el producto, bien o servicio, en primer lugar **siempre** realice la **reclamación directa** al proveedor, expendedor o prestador.
- Si la respuesta a su reclamación es negativa o no es satisfactoria, puede demandar judicialmente.

Cuidado: usted puede caer en la calle *o en su propia casa*

- En cuanto a los productos adquiridos por internet, las ventas que se hacen fuera de establecimientos comerciales y productos y servicios ofrecidos a domicilio, el consumidor tiene cinco (5) días para retractarse.

Ojo con los productos no requeridos

- Al consumidor no le pueden imponer la compra de un producto o servicio diferente del que éste desea adquirir.
- Tampoco pueden condicionar su compra a la adquisición de otros productos

Mire bien qué le venden *y quién se lo vende*

- Solicite los registros necesarios (transacción, identidad del productor y proveedor).
- El productor deberá informar acerca de la disponibilidad del producto y el tiempo de entrega.
- Cuando se suscriba un contrato de adhesión, es decir el que se redacta sin consultarle a usted, la empresa deberá enterarlo con anticipación acerca de las condiciones generales del contrato, las cuales serán claras, completas y concretas. Lea bien el contrato.

Cuide su bolsillo

Cuando haga operaciones de crédito, tenga en cuenta:

- Cuál es el monto a financiar, el interés remuneratorio, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número y el monto de las cuotas.
- La entidad financiera debe enterarlo con claridad sobre las tasas de interés fijadas, así como de todos los costos asociados al crédito.

Verifique sus datos *en las centrales de riesgo*

- Recuerde que si usted permaneció en mora de 1 a 24 meses, el reporte negativo se mantendrá en la base de datos por el doble de tiempo de mora, sin exceder de dos años, contados a partir de cuando usted se puso a paz y salvo con la entidad.
- Si la mora es superior a dos años, el reporte negativo permanecerá por un término de cuatro años, contados también desde el momento en que usted canceló la deuda.
- Si usted descubre que se encuentra reportado a las centrales de riesgo sin justificación alguna, acuda a la fuente (la entidad que lo reportó) o directamente ante la central de riesgos, explicando las razones por las cuales considera que sus datos deben ser rectificados, actualizados o eliminados.

- Si usted considera que la respuesta suministrada a su reclamo no es suficiente o si éste no es respondido dentro de los términos legales, podrá acudir a la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia Financiera, para que se dé trámite a su reclamación.

Por último...

¡No se deje meter los dedos en la boca!

Asegúrese de obtener respuesta oportuna a su solicitud.

¡De eso tan bueno no dan tanto!

No se deje deslumbrar por promesas publicitarias muy llamativas. Desconfíe.

¡No se deje tumbar!

La Personería de Bogotá, lo orienta y lo asiste en la defensa de sus derechos.

V COMPETENCIAS DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ

La Personería de Bogotá está a su disposición para defender sus derechos como consumidor. ¡Somos una mano amiga!

Esta entidad defiende al consumidor en:

✓ **PROMOVER**	El cumplimiento de las leyes que protegen al Consumidor y/o usuario.
✓ **ORIENTAR E INFORMAR**	Sobre los derechos del consumidor en casos concretos, por garantías, daños, publicidad engañosa y contratos abusivos, entre otros. Para la elaboración de reclamaciones directas ante productores y/o vendedores.
✓ **ASISTENCIA**	En la elaboración de demandas de acción de protección al consumidor que no requieran abogado, para ser presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o los jueces competentes.
✓ **INTERPOSICIÓN**	De la Acción Popular.

Cuidado

Recuerde que la Personería de Bogotá, D.C., trabaja en la construcción de ciudadanos, movilizando todos los mediosdeacciónnormativa, disciplinaria y de apoyo ciudadano, en defensa efectiva del interés público y de los derechoshumanos en el Distrito Capital.

Descargue ya la
nueva aplicación

Personería de Bogotá, D.C.

y acceda desde su smartphone a los
servicios virtuales que le ofrece la
Personería de Bogotá.

Disponible en:
Google play

@personeriabta
@RicardoMcanonP

Construcción de Ciudadano
Personería de Bogotá

Cartilla práctica para ser un buen consumidor

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

www.personeriabogota.gov.co

DERECHOS Y DEBERES Individuo y Sociedad
Personería de Bogotá, D.C.

DERECHOS Y DEBERES Individuo y Sociedad

Personería de Bogotá, D.C.

H24RAS Línea 143

@personeriabta
@RicardoMcanonP

Construcción de Ciudadano
Personería de Bogotá

Cartilla práctica para ser un buen consumidor

www.personeriabogota.gov.co
Carrera 7 No. 21-24, Bogotá - Colombia
Conmutador: (571) 382 0450/80