**PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**FUENTE:** <http://www.jaimesabogados.com/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=69>

**1-En Colombia, los derechos de los consumidores tienen protección desde el rango constitucional?**La Constitución Política colombiana establece que la ley regulará el control de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecerán a la comunidad, así como la información que debe suministrar al público en su comercialización.

**2- De qué hace especialmente responsables la Constitución a quienes se dedican a la producción y comercialización de bienes y servicios?**La Constitución hace responsables a quienes se dedican a la producción y comercialización de bienes  si atentan contra la salud, la seguridad, y el adecuado aprovisionamiento  a consumidores y usuarios.

**3-Por qué deben existir reglas de protección al consumidor?**Las reglas deben existir porque se parte de la base de que existe una asimetría real entre los productores y distribuidores frente a los consumidores, y todos deben procurar la satisfacción de las expectativas de estos últimos.

**4-Existe un Estatuto como tal de Protección al Consumidor?**Si existe un Estatuto de Protección al Consumidor,  en donde se le protege en cuanto busca la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, o empresarial ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha.

**5-Es requisito para la protección de que se trate de un consumidor?**Es requisito indispensable para la aplicación de las reglas de protección del estatuto que se trate de un verdadero consumidor, porque si no estaremos frente al régimen aplicable de la responsabilidad contractual y extracontractual del código de comercio y del código civil, y de las garantías del mismo código de comercio en la compraventa.

**6-Por qué es importante establecer la relación de consumo o que se trate de un verdadero consumidor?**Porque la ley le otorga un status especial al consumidor cuya protección va mas allá de aquella de la legislación común en materia contractual y extracontractual.

**7-En materia de protección al consumidor pueden encontrarse derogados algunos principios del derecho común?**Las normas reguladoras de la protección al consumidor en ocasiones derogan principios privatistas como de la relatividad de los contratos y el de la carga de la prueba.

**8-Cuál es la autoridad que en principio protege al consumidor en Colombia?**Por regla general, la autoridad que protege al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se trata de un servicio público domiciliario, o de una  entidad vigilada por la Superintendencia Financiera.

**9-Cuál es la naturaleza de los actos producidos por la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto a la protección del consumidor?**La naturaleza de los actos de la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección del consumidor pueden ser verdaderos actos administrativos, o verdaderos actos jurisdiccionales si actúa como juez.

**10-Es importante establecer la naturaleza del acto de la Superintendencia de Industria y Comercio para qué efectos?**Entre otros, porque dependiendo de si es un acto administrativo el interesado puede actuar directamente o a través de apoderado para el recurso de reposición, y si es un acto jurisdiccional el recurso de apelación debe presentarse a través de apoderado.

**11-Cuáles son los derechos de protección al consumidor que tienen su fuente aún en el derecho común?**En primer término el consumidor tiene el derecho a que le responda por la calidad e idoneidad del bien y por consiguiente tiene el derecho de solicitar el cambio del bien o de desistir del contrato con la devolución de su precio, en caso de incumplimiento de la garantía, derechos que tienen su fuente en aquella obligación del vendedor de salir al saneamiento de la cosa vendida en caso de evicción o vicios redhibitorios.

**12-Por qué se afirma que las normas de protección al consumidor amplían o modifican los principios del ordenamiento civil?**Porque hay ventajas adicionales en ellas como permitirle al consumidor que se dirija a personas distintas de aquellas con quien se trabó la relación jurídica, o como cuando se prevé la inversión de la carga de la prueba en materia de responsabilidad por deficiencia en la calidad e idoneidad de la prestación, es como se ha dicho por la jurisprudencia son normas que buscan reconocer la asimetría entre el consumidor y el productor o proveedor de los bienes o servicios.

**13-Qué es el certificado de conformidad?**Es aquel documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en el cual se manifiesta adecuada confianza que un producto , proceso, o servicios, debidamente identificado, está conforme con una norma técnica u otro documento normativo específico.

**14-Quién expide el certificado de conformidad?**El certificado de conformidad lo expide un organismo de certificación acreditado o reconocido que cumpla los requisitos que para el efecto determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

**15-Qué es el Organismo Nacional de Acreditación ONAC**Es el organismo que el gobierno nacional ha reconocido como Organismo Nacional de Acreditación, el cual es una corporación de carácter privado, de naturaleza mixta, sin ánimo de lucro, constituido por documento privado el 20 de Noviembre de 2007, dentro de las normas de la ley 489 de 1.998 y las normas sobre ciencia y tecnología.

**16-La Superintendencia de Industria y Comercio conserva funciones de acreditación?**La Superintendencia de Industria y Comercio conserva funciones de acreditación en forma transitoria mientras aquella se organiza, el ONAC, o se organizan otras, en condiciones de mercado, bajo las normas de derecho privado, como se prevé en el decreto 4738 de 15 de diciembre de 2008.

**17-Cuáles solicitudes continuará recibiendo transitoriamente la Superintendencia de Industria y Comercio?**La Superintendencia de Industria y Comercio seguirá recibiendo solicitudes para Organismos de Inspección y de Certificación de Personas hasta el día de publicación del decreto 4738 de 2008; de Organismos de Certificación de Producto y de Sistemas de Gestión hasta el 31 de diciembre de 2008; y de Laboratorios de Calibración y Ensayos hasta el 13 de Marzo de 2009.

**18-Hay libertad para elegir las técnicas de producción de los productos?**Por regla general hay libertad para elegir las técnicas de producción pero tratándose de productos cuyo uso puede afectar intereses legítimos como la vida o la salud de los consumidores y el medio ambiente, el gobierno nacional puede exigir condiciones técnicas.

**19-Qué son productos controlados?**Las condiciones técnicas exigidas para la elaboración de determinados productos por razones de seguridad de las personas o del medio ambiente hace que ellos queden sometidos a ellas y por lo tanto se denominan productos controlados.

**20-Cómo se denominan las condiciones técnicas que deben cumplir determinados productos?**Las condiciones técnicas se denominan normas técnicas o reglamentos técnicos.

**21-Qué se entiende por calidad de un bien o servicio?**Calidad es “el conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación puede producir”.

**22-Qué se entiende por idoneidad de un bien o servicio?**La idoneidad de un bien o servicio es “su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado”.

**23-Quién debe responder por la calidad de los bienes y servicios?**El productor, el proveedor o el expendedor deben garantizar la calidad e idoneidad de los bienes que circulan en el mercado. Si se trata de bienes importados, serán solidariamente responsables el importador y el productor de dichos bienes.

**24-Qué es la garantía?**La garantía es la obligación a cargo del productor y/o importador de asegurar las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios.

**25-Qué aspectos comprenden las garantías de bienes y servicios?**De acuerdo con las normas vigentes las garantías legales, voluntarias, o adicionales conllevan la obligación de proporcionar la asistencia técnica indispensable para la utilización del bien, lo cual implica la reparación y suministro de repuestos necesarios para el efecto y, en caso de repetirse la falla, la de proceder al cambio del bien por otro de la misma especie, si el consumidor así lo solicita, estando vigente el término de la garantía.

**26-Qué es los que se denomina “garantía mínima presunta”?**Todos los contratos de compraventa y de prestación de servicios tienen implícita la garantía de calidad e idoneidad del bien o servicio, sin necesidad de previsión contractual expresa.

**27-Existen otras garantías?**Es posible que existan garantías contractuales voluntarias y adicionales a la mínima presunta, pero en todo caso sus condiciones, término de vigencia y forma de reclamarlas deberán constar por escrito.

**28-Quién asume los gastos y costos de reparación?**El proveedor y/o el productor deben asumir los gastos y costos de la reparación así como los costos de transporte y/ o devolución, siempre y cuando se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo.

**29-Cuándo procede el cambio del bien?**El cambio del bien procede cuando  no es susceptible de reparación;  procede también cuando se repite la falla, siempre y cuando no se haya previsto lo contrario de manera expresa y, en todo caso, a condición de que la solicitud por parte del consumidor se efectúe dentro del plazo de la garantía.

**30-Dónde se que existen o dónde se pueden consultar los reglamentos técnicos de un producto?**Los reglamentos técnicos se pueden consultar especialmente en los Ministerios competentes respectivos según el producto, y en las páginas de Internet de los mismos.

**31-A título de ejemplo que tipos de reglamentos técnicos se pueden citar?**A título de ejemplo se pueden citar los siguientes ejemplos de reglamentos técnicos: -Sobre acristalamientos de seguridad la Resolución 322 de 2002 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Sobre ollas de presión la Resolución 495 de Junio de 2002 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, sobre cilindros y tanques estacionarios la Resolución 180196 del 21 de Febrero de 2006 y la Resolución 180390 del 31 de Marzo de 2006 del Ministerio de Minas y Energía, sobre instalaciones eléctricas el Reglamento técnico de junio de 2004, diario oficial 45592 del 27 de junio de 2004, del Ministerio de Minas y Energía.

**32-Qué es la certificación de competencia laboral?**La certificación de competencia laboral es el proceso mediante el cual un organismo de certificación de personal acreditado o reconocido, certifica que una persona es competente para desempeñar una o varias funciones laborales, con base en una norma de competencia laboral.

**33-Para qué sirve el certificado de competencia laboral?**El certificado de competencia laboral sirve para demostrar la calidad e idoneidad del desempeño de los trabajadores en el ejercicio de una profesión u oficio de un sector específico o una actividad específica, en el marco de una política nacional de aseguramiento de la calidad.

**34-Qué tipos de servicios están excluidos del ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor?**Según el Estatuto sus disposiciones no se aplican a los servicios prestados mediante relación de trabajo, ni a los prestados por profesionales cuyas obligaciones sean comúnmente catalogadas como de medios.

**35-El Precio máximo siempre debe darse a conocer al público?**El precio máximo siempre debe darse a conocer al público cualquiera que sea el medio o sistema de fijación que se adopte, ya sean listas, en los bienes mismos, en góndolas, anaqueles o estantes, y siempre se deben incluir todos los cargos adicionales que se causen sin perjuicio de su discriminación en las facturas conforme a las disposiciones tributarias.

**36-Qué sucede si aparecen dos o más precios o que existan tachaduras o enmendaduras?**En el evento de que aparezcan dos o más precios o 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.

**37-Es posible otorgar descuentos sobre el precio anunciado de los bienes que se ofrezcan?**El proveedor de bienes y servicios está en la obligación de fijar el precio máximo que ofrece al público, sin perjuicio que pueda negociar ese precio, mediante descuentos por ejemplo al medio de pago utilizado; pero lo que no podría sería incrementar el precio por pago con tarjeta de crédito. Divulgado el precio máximo al público, no es posible establecer recargos sobre ese precio.

**38-Cómo se debe indicar el precio de venta al público?**Todo proveedor o expendedor está obligado a fijar el precio máximo de venta al público de manera clara, visible, y legible.

**39-El precio al público debe incluir el IVA?**El valor anunciado debe corresponder el precio total o máximo del producto, con inclusión de los impuestos o cualquier cargo adicional a que hubiere lugar.

**40-Está obligado el consumidor a cancelar el valor cargado por concepto de propina?**La propina no es obligatoria, ella corresponde a una retribución voluntaria por el servicio prestado, por lo que es decisión del consumidor pagarla o no.

**41-Qué es el precio por unidad de medida, PUM?**El precio por unidad de medida (PUM) es una herramienta para comparar los precios de productos semejantes. La unidad puede hacer referencia a la masa (kilogramo), al volumen (Litro), o a la longitud (metro) del producto.

**42-Qué bienes deben tener indicado el PUM?**A partir del 30 de junio de 2003 todos los bienes susceptibles de ser vendidos por unidad de medida deben indicar el PUM.

**43-Qué bienes están exceptuados de la indicación del PUM?**Están exceptuados: los cosméticos para el área de los ojos, cosméticos para la piel, polvos, lociones tónicas y astringentes, productos para antes y después de la afeitada, productos anti-solares, productos para adelgazamiento, mascarillas faciales, productos exfoliantes, cosméticos para labios, cosméticos capilares, cosméticos para uñas, productos de perfumería, pasa-bocas, productos contenidos en un solo paquete cando es necesario preparar la mezcla, y anchetas.

**44-Cuáles son los regímenes en materia de control de precios?**Los regímenes son tres: de control directo, de libertad regulada, y de libertad vigilada. En el primero, la autoridad llámese Ministerio de Agricultura, Ministerio de Transporte, Aeronáutica Civil, o Comisiones de Regulación fija el precio máximo que pueden cobrar  los productores y distribuidores; en el sistema de libertad regulada la autoridad fija los criterios y la metodología con base en la cual los productores y distribuidores podrán determinar o modificar los precios máximos, y en el régimen de libertad vigilada, los productores y distribuidores fijan los precios bajo la obligación de informar sobre las variaciones y determinaciones de los mismos.

**45-Cuáles reglas se deben seguir en la adquisición de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación?**Las reglas que deben seguir los productores y distribuidores con sus clientes que adquieran bienes o servicios mediante sistemas de financiación son las relativas a la regulación de intereses del código de comercio, en cuanto a la tasa remuneratoria y la tasa moratoria sin sobrepasar los límites legales con base en las certificaciones de la Superintendencia Financiera.

**46-Cómo es el ejercicio de la facultad de retractación en la adquisición de bienes o servicios mediante sistemas de financiación?**En  todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepto en los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria, y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En el evento de que cualquiera haga uso de esa facultad, se resolverá el contrato y las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración.

**47-Qué otras reglas deben seguirse en los sistemas de financiación cuando se trate de la adquisición de bienes o la prestación de servicios?**Las reglas que debe seguirse están señaladas en la Circular Unica de la Superintendencia de Industria y Comercio, capítulo tercero del Título Segundo, en cuanto que no se pueden cobrar sumas diferentes a los intereses, con excepción de los seguros de deudores, de tal forma que gastos por concepto de estudio de crédito, costos de administración, papelería, cuotas de afiliación, etc. se reputan como intereses porque se consideran servicios vinculados directamente con el crédito.

**48-Cuál es el precio base sobre el cual se deben calcular los intereses en una venta a plazos?**El precio base debe ser el precio de contado, y este es el menor precio al que el vendedor o expendedor está dispuesto a vender el producto o servicio por pago en efectivo o cheque pagadero a la fecha de compra.

**49-Qué se entiende por propaganda comercial con incentivos?**La Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio define la propaganda comercial con incentivos como todo anuncio que se haga al público en general o a un sector específico de la población en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones mas favorables que las habituales, las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, y el ofrecimiento de dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer mas atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

**50-Qué normas existen sobre el engaño publicitario?**Toda información que se de al consumidor acerca de los componentes y propiedades  de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso, o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad, a la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

**51-En dónde se regula el monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar?**En la ley 643 de 2001 se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar.

**52-Qué son los juegos promocionales?**Los juegos promocionales son modalidades de juegos de suerte y azar organizados y operados con fines de publicidad o promoción de bienes o servicios en los cuales se ofrece un premio al público sin que para acceder al juego se pague directamente. Todos los premios de una promoción deben quedar en poder del público.

**53-Cuál es la entidad que autoriza  la realización de juegos promocionales en el ámbito nacional?**La entidad autorizada para explotar y autorizar los juegos promocionales en el ámbito nacional es la Empresa Territorial para la Salud (ETESA), originada en la asociación de los departamentos y el distrito capital.

**54-Cuál es la entidad autorizada para la realización de juegos promocionales a nivel departamental y municipal?**Los juegos promocionales del nivel departamental y municipal serán autorizados por la Sociedad de Capital Público Departamental (SCPD).

**55-La premiación de los juegos promocionales puede ser en dinero?**La premiación de los juegos promocionales no puede ser en dinero sino en bienes muebles, inmuebles, o servicios, y se excluyen los títulos valores y similares; a las entidades financieras y aseguradoras si se les autoriza que puedan ofrecer y entregar premios en dinero.

**56-En qué plazo deben entregarse los premios?**Los premios de los juegos promocionales deberán entregarse en un plazo no superior a treinta días calendario, contados a partir de la fecha de realización del sorteo.

**57-Que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio respecto de los juegos promocionales?**La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce la vigilancia y control sobre el cumplimiento de los reglamentos de los juegos promocionales, así como el cumplimiento de las disposiciones de protección al consumidor en desarrollo de dichos juegos promocionales.

**58-Qué son las ligas de consumidores?**Es toda organización que tenga como fin proteger, informar, educar, y hacer respetar los derechos de los consumidores y velar porque las normas que protegen y consagran esta protección se cumplan y apliquen por parte de las autoridades competentes.

**59-Quien controla las asociaciones de consumidores?**El control y vigilancia de las asociaciones de consumidores corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio.

**60-Qué es la Guía del Consumidor?**Es un documento que reúne los derechos y deberes de los consumidores y la forma de hacerlos efectivos, guía preparada por la Superintendencia de Industria y Comercio y disponible en la página web de la entidad.

**61-En Colombia qué entidades tienen funciones de protección al consumidor?**En términos generales, la Superintendencia de Industria y Comercio y las alcaldías municipales y distritales; pero también algunas otras entidades que vigilan el respectivo sector: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia Financiera de Colombia, Ministerio de Comunicaciones, INVIMA, Aeronáutica Civil, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Superintendencia de Puertos y Transporte, Empresa territorial para la Salud-ETESA, Comisión Nacional de Televisión, Superintendencia Nacional de Salud, entre otras. 62- La entidad autorizada para explotar y autorizar los juegos promocionales es la Empresa Territorial para la Salud (ETESA), originada en la asociación de los departamentos y el distrito capital.

**63- Cómo se han dictado normas en nuestra legislación tendientes a reglar la defensa del consumidor?**En 1981 se expide la Ley 73 por la cual el estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor.Al año siguiente se expiden los Decretos 1441 y 3466 por los cuales se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores.

**64-Qué son las acciones populares?**Las acciones populares son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

**65-Qué naturaleza tienen los derechos de los consumidores y usuarios?**Los derechos de los consumidores y usuarios son derechos e intereses colectivos que se pueden defender mediante el ejercicio de las acciones populares consagradas en el artículo 88 de la Constitución Política, y desarrolladas mediante la ley 472 de 1.998-

**66-Cómo debe ser la información al consumidor o usuario?**La información dirigida al consumidor o usuario debe ser veraz y suficiente para que pueda razonablemente tomar las decisiones en el mundo de los negocios con base en una apreciación objetiva de las características del bien o servicio a cuya oferta se enfrenta.

**67-Qué se entiende por información engañosa?**Se entiende por información engañosa, la propaganda comercial que de cualquier manera pueda inducir a error a los consumidores y que debido a su carácter engañoso pueda afectar su comportamiento económico.

**68-En qué casos se considera que la información o propaganda comercial es engañosa?**Cuando se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda;  cuando se establecen mecanismos para trasladar al consumidor los costos de los incentivos de manera que éste no pueda advertirlo fácilmente; cuando se ofrecen productos o incentivos con deficiencias o imperfectos, usados, remodelados, próximos a vencerse de modelos anteriores, sin ser indicado de manera expresa en la propaganda; cuando la propaganda no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia; cuando se ofrecen de manera gratuita productos o servicios o incentivos cuya entrega está supeditada al cumplimiento de algunas condiciones por parte del consumidor que no se indica en la propaganda comercial.

**69-Cuáles  son las funciones de las ligas de los consumidores?**Las ligas de consumidores tienen una serie de funciones señaladas en la ley tendientes todas a la defensa del consumidor y a que las entidades que tienen la obligación de salir en su defensa sean eficientes y por ello velarán porque las normas sobre precios se observen; porque haya exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de los productos; porque haya idoneidad de las calidades de los bienes y servicios y se ajusten a las normas técnicas; porque haya cumplimiento de las garantías ofrecidas, etc.

**70-Cuáles son las funciones de policía cívica de las ligas de consumidores?**
Las ligas de consumidores ejercerán funciones de policía cívica cuando prestan colaboración con las autoridades estatales en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.