

MANUAL DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

LOS PILARES DE NUESTRO SERVICIO AL CONSUMIDOR

Información, calidad y seguridad

Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Información: Todo contenido y forma de dar a conocer las características o referencias relevantes respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

¿DONDE ESTAMOS EN LA CADENA PRODUCTIVA?

Productor  proveedor consumidor.

¿QUIEN ES UN CONSUMIDOR?

Toda persona que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto (por producto también se entiende servicio), cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Debe entenderse que cuando se utilice la palabra usuario también se habla de consumidor.

¿QUE SON LAS GARANTÍAS?

Es la obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

El término de la garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

NOTA: la empresa ha puesto a su disposición en nuestra página web y de forma física. Los términos generales de garantía los cuales podrán ser consultados virtualmente en (establecer link a políticas generales de garantía) y de forma física pueden ser solicitadas por escrito a las direcciones (direccion de la sede principal)

QUE INFORMACIÓN SE LE DEBE DAR COMO MÍNIMO AL CONSUMIDOR?

- Las 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; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley.
 - La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.
 - Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.
 - Información que debe suministrar el proveedor:
 - La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario;
 - El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor.
- En el caso de los literales a, b y c, se debe verificar la existencia de los mismos al momento de poner en circulación los productos en el mercado. Por lo que debe exigirlos del productor.

¿Que derechos tengo como consumidor?

- Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.
- Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
- Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.
- Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.
- Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.
- Derecho a la participación: 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, así como a obtener respuesta a sus peticiones.
- Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar,

para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

10. Derecho 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 los derechos de los consumidores.

11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

¿Y COMO CONSUMIDOR QUE DEBERES TENGO?

1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

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

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

PROMOCIONES Y OFERTAS

Debe informarse al consumidor de una forma pública Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta.

La información antes mencionada debe estar expresada en la misma publicidad que donde se exhibe la oferta o promoción.

Debe establecer cuanto tiempo durara la oferta, como puede acceder a dicha oferta, sobre qué productos, bajo qué condiciones, el lugar y ante qué funcionario aplica la oferta. Si posteriormente se modifica la oferta o se revoca se informara al consumidor con la misma intensidad que se promovió la oferta o la promoción.

No se puede condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros, si un producto se incluye en una promoción, debe dársele al usuario la posibilidad de adquirir los productos por separado.

Un incentivo no se puede condicionar a que el usuario acepte obligatoriamente un contrato.

RETRACTO

Al consumidor cuando compre a distancia, sea por web o catalogo debe darse la oportunidad de retractarse de la compra dentro de los 5 días siguientes, El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El proveedor regresara la suma integra de dinero dentro de los 30 días siguientes a haber recibido la solicitud del consumidor del retracto,

ACEPTACIÓN EN COMPRAS A DISTANCIA.

Debe dejarse prueba de la aceptación del consumidor, puede ser escrito o grabación, indicándole al consumidor que la llamada es grabada y que su aceptación está siendo grabada.

¿SI LA VENTA SERÁ POR MEDIO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS, COMO INTERNET QUE INFORMACIÓN DEBO BRINDAR AL CONSUMIDOR?

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En especial, deberán indicar sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima.

Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá indicar en qué escala está elaborada dicha representación.

c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que el consumidor pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error.

Igualmente deberá informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo. En caso de ser procedente, se debe informar adecuadamente y por separado los gastos de envío.

d) Publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor o expendedor deberá presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el consumidor pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen deberá estar disponible para su impresión y/o descarga.

La aceptación de la transacción por parte del consumidor deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El consumidor debe tener

derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla.

Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago.

Queda prohibida cualquier disposición contractual en la que se presuma la voluntad del consumidor o que su silencio se considere como consentimiento, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

e) Mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.

Cuando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación.

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

h) Salvo pacto en contrario, el proveedor deberá haber entregado el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el consumidor podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas

sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

¿SI SE COMPRA POR UN MEDIO DE PAGO NO PRESENCIAL, COMO SE REGRESA EL DINERO EN CASO QUE LA OPERACIÓN NO SEA SOLICITADA, EL PRODUCTO SEA DEFECTUOSO O NO FUE EL QUE SOLICITARON O SEA UNA OPERACIÓN FRAUDULENTO?

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

¿QUIEN PROTEGE A LOS CONSUMIDORES?

Los consumidores pueden exigir los derechos a través de la súper intendencia de industria y comercio o los jueces competentes.

¿COMO PUEDE QUEJARSE UN CONSUMIDOR ANTE NOSOTROS?

(el proveedor o productor deben establecer en este espacio, los números de teléfono, dirección física, correos electrónicos y procedimiento para que el usuario pueda quejarse)

Puede consultar el estatuto del consumidor completo en la página http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1480_2011.html

Nuestra empresa con la finalidad de brindar una información clara, le ofrece la posibilidad que ante alguna duda sobre nuestra política de protección al consumidor, se comunique con la firma de abogados Jimenez, Hernandez & Palacio Abogados. Al correo jhppalacio@une.net.co y será atendido por esa vía lo más pronto posible por el abogado JULIAN ANDRES PALACIO.

Nota: la información jurídica brindada por la firma es exclusiva para relación de consumo surgida entre sus clientes corporativos vigentes y los consumidores de sus productos.