



Estatuto del Consumidor como herramienta de competitividad



ANÁLISIS DEL RIESGO

¿Cómo puedo sufrir una pérdida por mis conductas de mercado ?



ANÁLISIS DEL RIESGO

CAUSAS:

- Personas
- Insumos
- Métodos

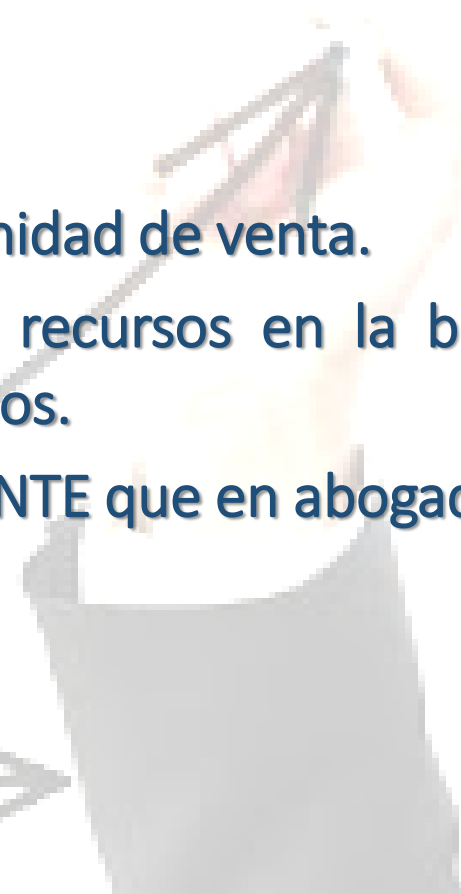


Inconvenientes para los consumidores

Gran parte de las quejas que presentan los consumidores ocurren porque sienten que no fueron tratados debidamente cuando reclamaron directamente.

- Largas esperas.
- Falta de personal necesario para dar una buena atención.
- Mal trato.
- Sitios no adecuados.
- Deficiente información.
- Información errada.
- Soluciones no oportunas.
- Demoras injustificadas.
- Reacción tardía a las quejas.
- Falta de instancias superiores para elevar las quejas.
- Falta de repuestos.

Oportunidades para los empresarios

- 
- Todo reclamo es importante.
 - Un reclamo es una nueva oportunidad de venta.
 - Las empresas invierten muchos recursos en la búsqueda de clientes pero pocos en mantenerlos.
 - Gastar más en ATENCIÓN AL CLIENTE que en abogados.



Fundamento Constitucional

CONSTITUCIÓN POLITICA DE COLOMBIA

Artículo 78. La ley regulará 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.
(...)

Objetivos del Estatuto

Proteger

Promover

Garantizar

La efectividad y el libre
ejercicio de los derechos
de los consumidores.

Amparar

El respeto a su dignidad y a
sus intereses económicos.

Sujetos del Estatuto

Diseño

Produzca

Fabrique

Ensamble

Importe



PRODUCTOR

Productos sujetos o no a reglamentos técnicos
medidas sanitarias o fitosanitarias

Sujetos del Estatuto

Ofrezca

Suministre

Distribuya

Comercialice

Productos con o sin animo de lucro



**PROVEEDOR O
EXPENDEDOR**

Sujetos del Estatuto

Destinatario final

Adquiera

Disfrute

Utilice

Satisfacción de una necesidad



Consumidor

Sujetos del Estatuto

Consumidor: Toda persona



Natural



Jurídica

DESTINATARIO FINAL

ADQUIERA

DISFRUTE

UTILICE

P
R
O
D
U
C
T
O

Propia

Privada

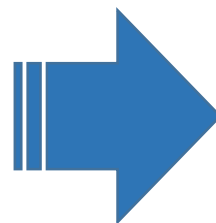
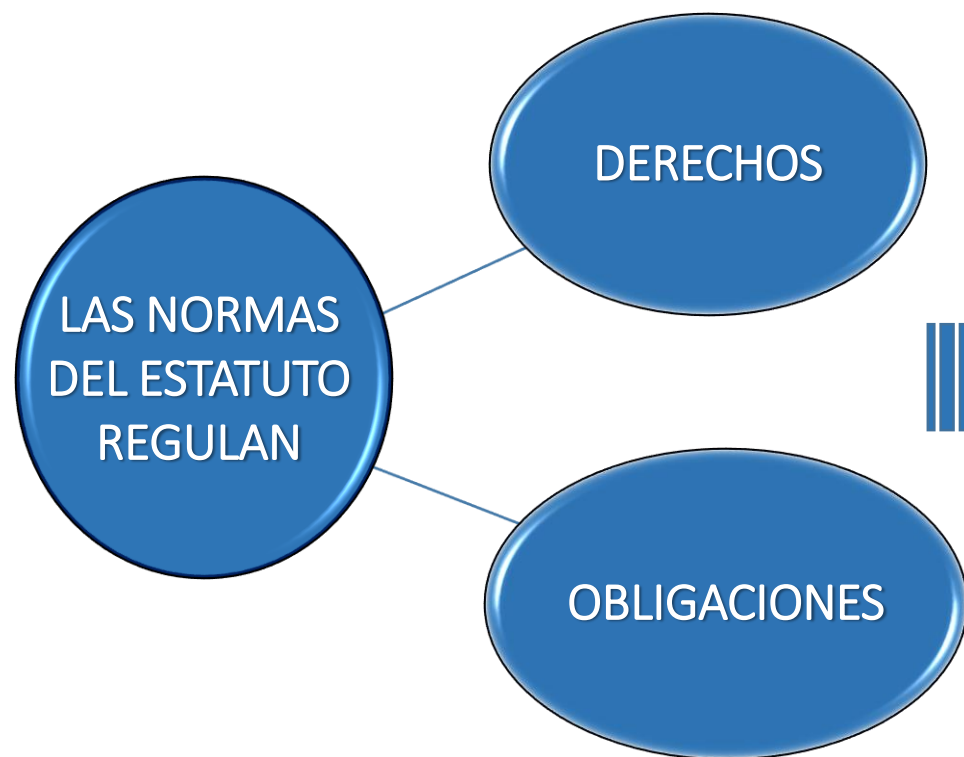
Familiar

Domestica

Empresarial

Siempre y cuando no este ligada
intrínsecamente a su actividad económica.

OBJETO DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR



PRODUCTOR



PROVEEDOR



CONSUMIDOR

DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR

Derechos del Consumidor

Recibir productos:

- De calidad
- Seguros e indemnes
- Con información completa



Derechos del Consumidor

Recibir protección:

- Contra publicidad engañosa
- Contra las cláusulas abusivas de los contratos de adhesión



Derechos del Consumidor

Derecho a:

- A reclamar ante el productor, proveedor o prestador por los productos
- A recibir educación
- A la igualdad



Derechos del Consumidor

Derecho a:

- A elegir libremente bienes y servicios
- A organizarse y asociarse
- A la representación
- A informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos.



Deberes del Consumidor

Informarse de la calidad y las instrucciones de los productos



DEBERES DEL CONSUMIDOR



Obrar de buena fe frente a
los productores,
proveedores y autoridades

DEBERES DEL CONSUMIDOR



Cumplir con normas de
reciclaje y disposición
de bienes consumidos

PRODUCTORES Y PROVEEDORES

Calidad, idoneidad y seguridad

Garantías

Daño por producto defectuoso

Información y Publicidad

Otras disposiciones

Sanciones



Multa de hasta 2000
SMLMV

Cierre temporal del
establecimiento de
comercio hasta por
180 días.

Cierre definitivo del
establecimiento de
comercio o la orden
de retiro definitivo
de otro medio

Prohibición temporal o
definitiva de producir,
distribuir u ofrecer al
público determinados
productos.