



Red Nacional de Protección al Consumidor

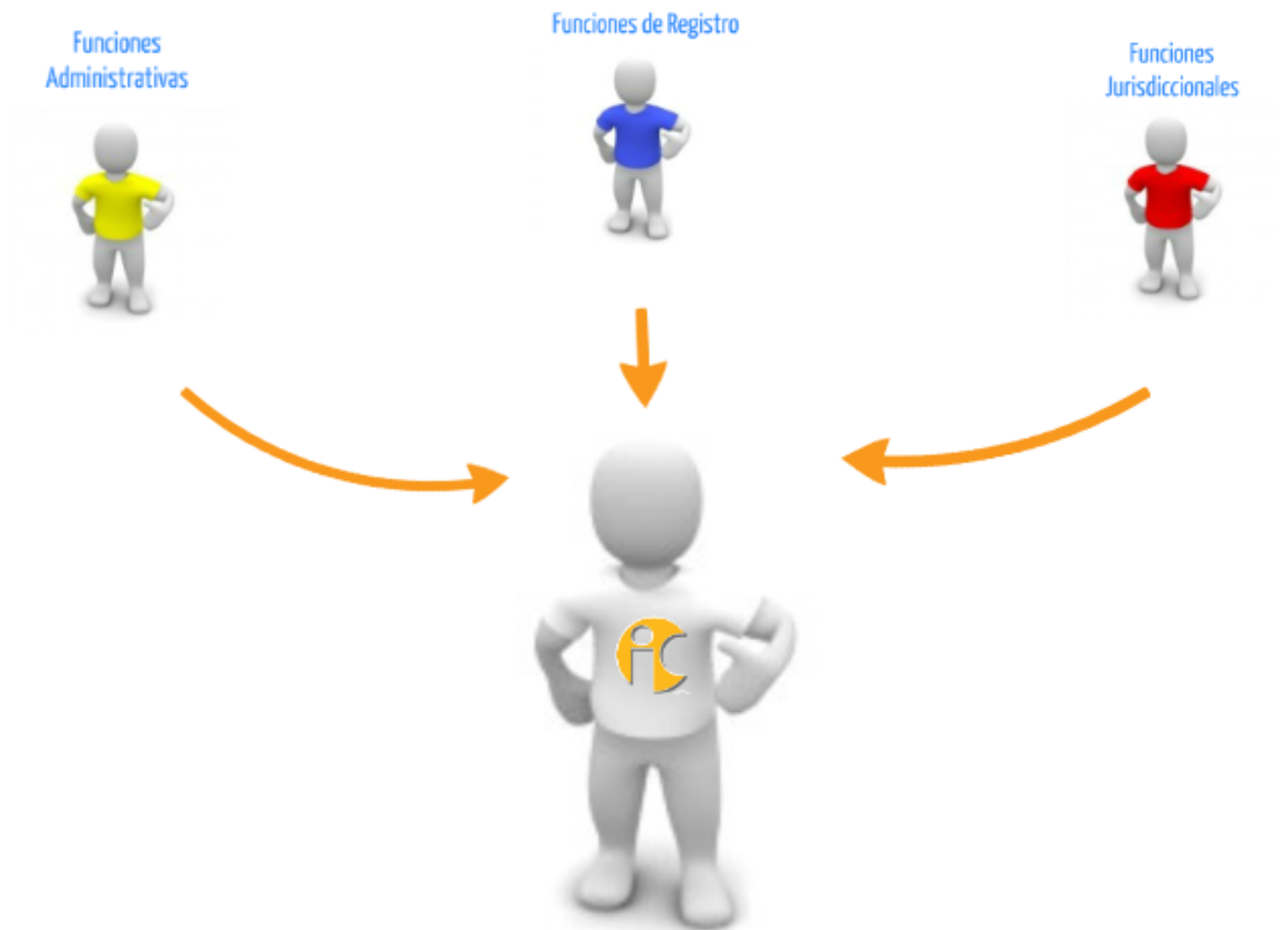


SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Es una entidad de carácter nacional que salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.



COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



Funciones Administrativas

INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL



Funciones de Registro



PROPIEDAD INDUSTRIAL



NUEVAS
CREACIONES



SIGNOS
DISTINTIVOS

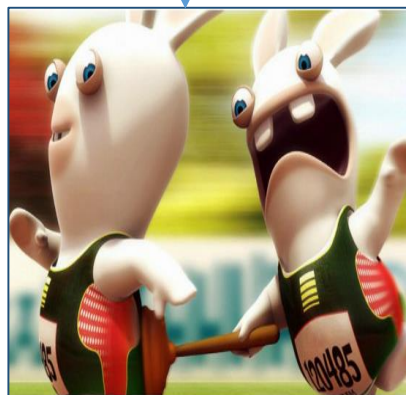
Funciones Jurisdiccionales



ASUNTOS JURISDICCIONALES



PROCESOS JUDICIALES DE
PROPIEDAD INDUSTRIAL



PROCESOS JUDICIALES DE
COMPETENCIA DESLEAL



PROCESOS JUDICIALES DE
PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR



Red Nacional de Protección al Consumidor

Instrumento de gestión cuya finalidad es garantizar de forma efectiva la protección de los derechos de los consumidores, logrando de esta manera consolidar una cultura de consumo responsable en el país.

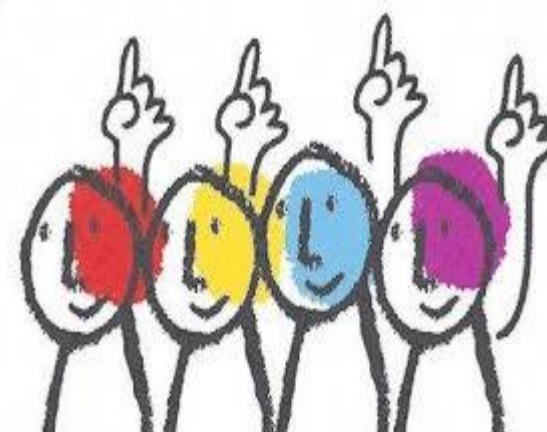
PILARES DE LA RNPC



Defensa



Equilibrio



Participación

OBJETIVOS

BRINDAR APOYO
Y ASESORÍA



DIFUNDIR Y APOYAR



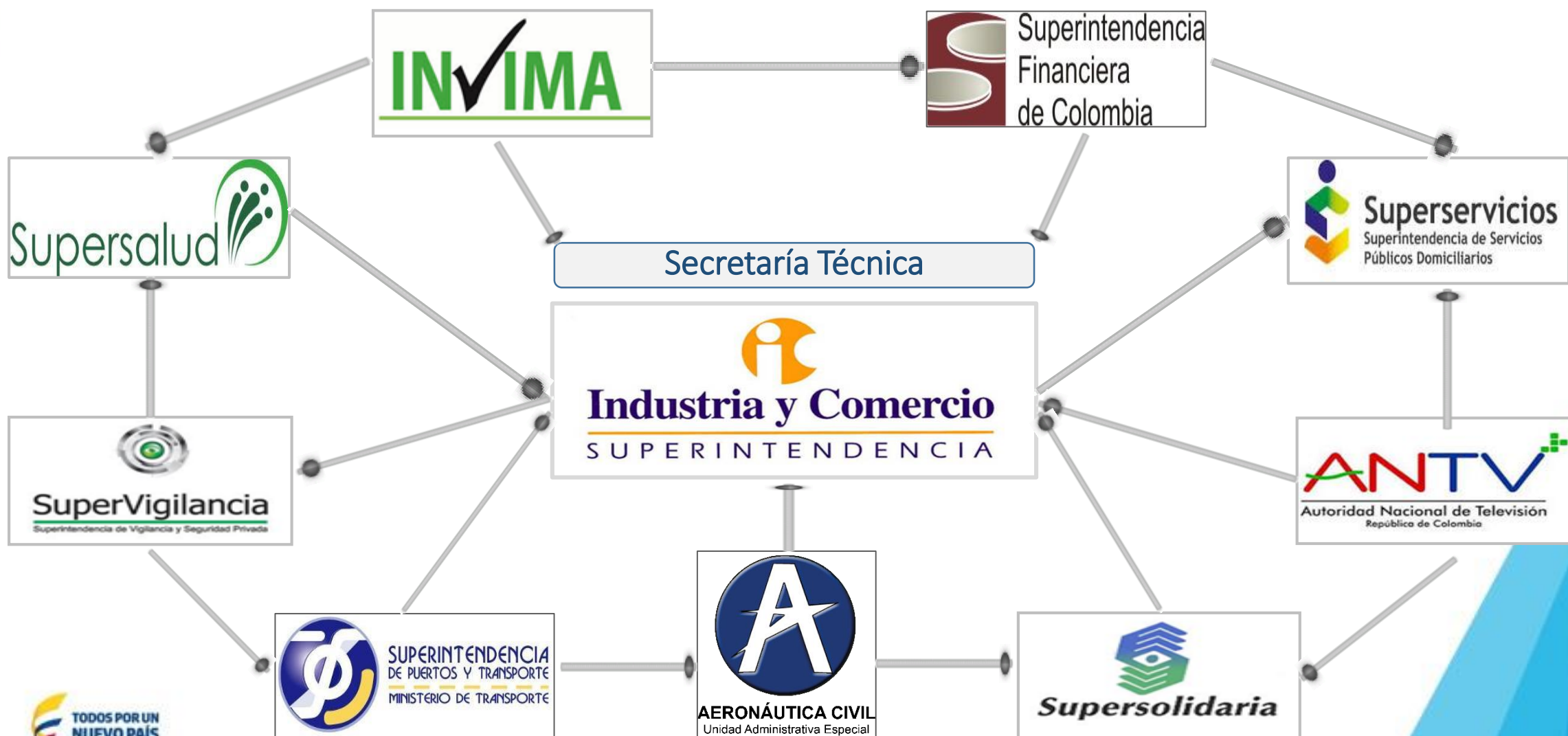
RECIBIR
Y DAR TRASLADO



CONFORMACIÓN DE LA RED

Artículo 75 . Ley 1480 de 2011





PROYECTOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROYECTOS DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



CASAS DEL
CONSUMIDOR



RUTAS DEL
CONSUMIDOR



CONSUMÓVIL



PORTAL WEB



CONSUFONDO

RUTAS DEL CONSUMIDOR

RUTAS DEL CONSUMIDOR

Busca mayor cobertura en la protección
de los derechos del Consumidor a través de :

Actividades de Formación



Metrología Legal



Unidad Móvil



ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Capacitaciones dirigidas a:

- Alcaldes
- Personeros Municipales
- Procuradurías
- Consultorios Jurídicos
- Ligas y Asociaciones de consumidores

Socializaciones dirigidas a:

- Empresarios
- Estudiantes de los Grados 10° y 11° de los diferentes Colegios del Municipio

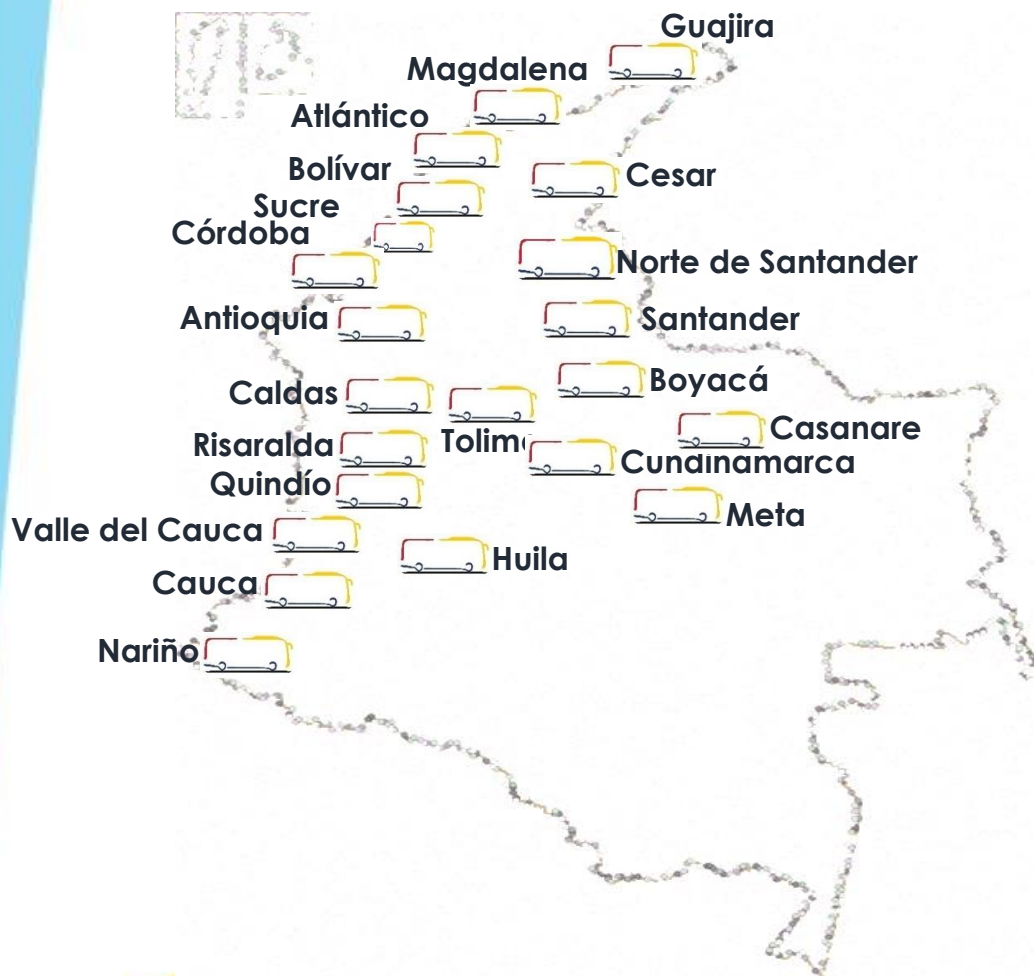
Unidad Móvil

DESBOGOTANIZACIÓN

- Módulo de Protección al Consumidor
- Módulo de Asuntos Jurisdiccionales
- Módulo de la Superintendencia
Nacional de Salud
- Módulo de la RNPC
- Módulo de Atención al Ciudadano



UNIDAD MÓVIL 2014



22

Departamentos

69

Municipios

198

Días trabajados

18,322

Kilómetros recorridos

VISÍTENOS Y HAGA
**CASAS DEL
RESPECTAR
SUS DERECHOS
COMO CONSUMIDOR**



UNIDADES DE SERVICIO DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Presta sus servicios como:

- Centros de difusión y capacitación a productores /proveedores de bienes y servicios
- Atención eficiente y oportuna de reclamos de los consumidores



CASAS DEL CONSUMIDOR

PEREIRA



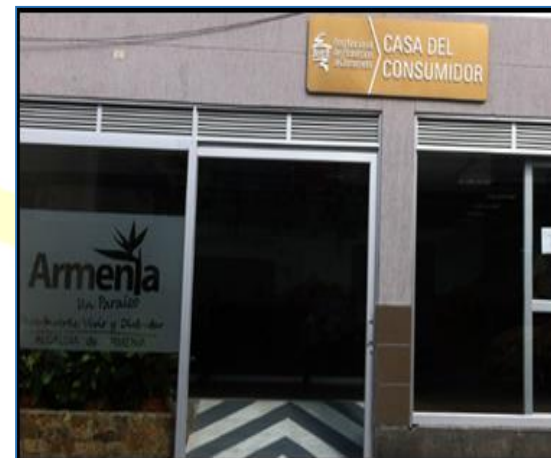
Apertura: 23 de abril de 2014

POPAYÁN



Apertura: 25 de abril de 2014

ARMENIA



Apertura: 3 julio de 2014

MONTERIA

Apertura: 18 de diciembre de 2014

FUTURAS CASAS DEL CONSUMIDOR

BARRANQUILLA



NEIVA



CALI



IBAGUE



VILLAVICENCIO



✓ SE TIENEN PROYECTADAS
TRES CASAS MÁS

INTEGRANTES DE LAS CASAS DEL CONSUMIDOR

Superintendencia de
Industria y Comercio -
Red Nacional de
Protección al Consumidor

Oficina de Protección
al Consumidor de la
Alcaldía

Autoridades Nacionales
con Funciones de
Protección al Consumidor

VISÍTENOS Y HAGA
RESPECTAR
DEREC
CONSUM



CASAS DEL CONSUMIDOR





Red Nacional
de Protección
al Consumidor

CASA DEL
CONSUMIDOR

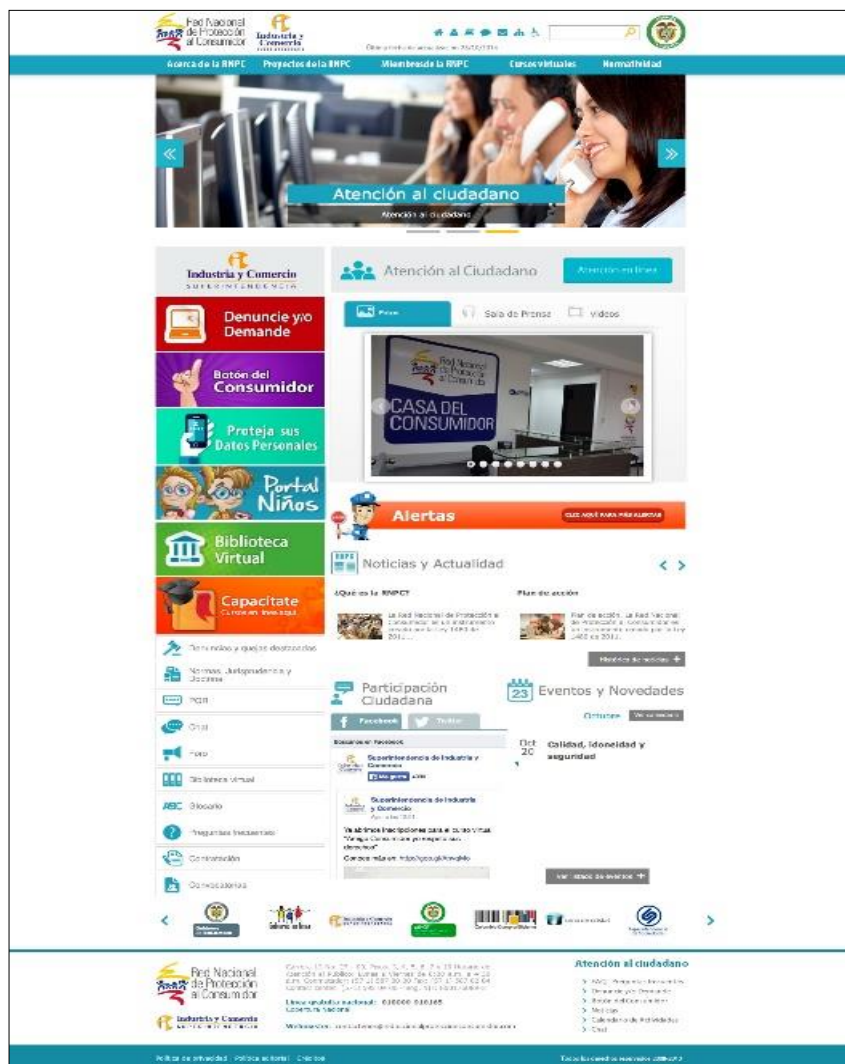


RED DE PROTECCIÓN



Red Nacional
de Protección
al Consumidor

PORTAL WEB



✓ Cuenta con dominio URL (www.redconsumidor.gov.co) y se encuentra en línea.

CONTENIDOS PORTAL WEB

Portal Adultos

- La RNPC y quienes la conforman.
- Proyectos de la RNPC.
- Los derechos y deberes de los consumidores.
- Atención al Ciudadano.
- Preguntas frecuentes.
- Biblioteca Virtual.
- Denuncias y Demandas Alertas.
- Botón del Consumidor.
- Proteja sus Datos Personales.
- Ranking de los más multados.
- Biblioteca Virtual.
- Normatividad.
- Cursos Virtuales.

Portal Niños

- Información.
- Juegos.
- Cursos.
- Banner de “Colegios en la protección al consumidor”.
- Test de Niños.

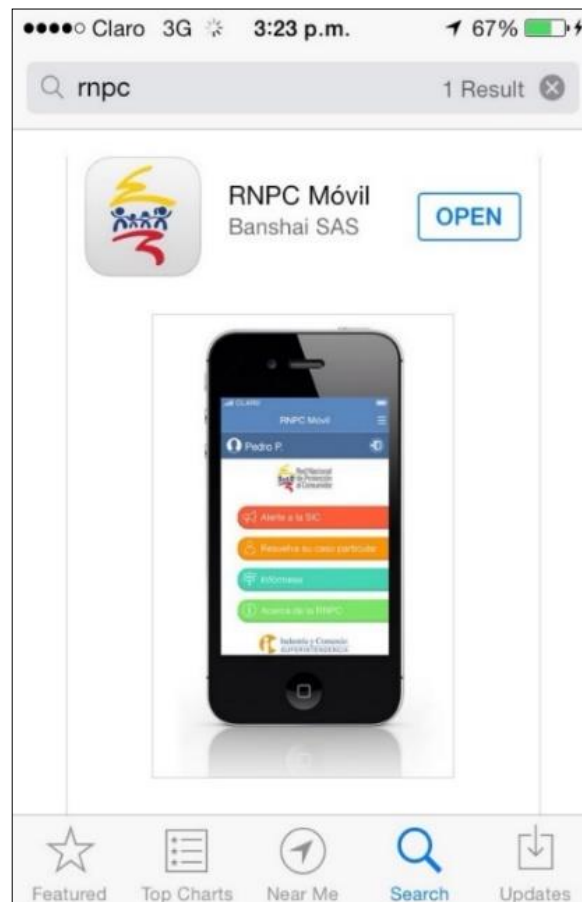


CONSUMÓVIL

CONSUMÓVIL - APLICATIVO MÓVIL



Tienda
Android



Tienda iOS

- Aplicación disponible en tiendas iOS y Android desde el 2 de septiembre de 2014.

UTILIDADES CONSUMÓVIL

- ✓ Acceso a textos informativos relativos a la protección al consumidor.
- ✓ Información sobre los procedimientos necesarios para adelantar una reclamación ante las diferentes autoridades que hacen parte de la Red Nacional de Protección al Consumidor
- ✓ Posibilidad de interponer denuncias o demandas ante la SIC por la posible violación de sus derechos como consumidor.



CONSUFONDO



CONSUFONDO

- ✓ Orientado a promover iniciativas orientadas a la difusión y promoción de los derechos de los consumidores

Dirigido a:

**Ligas y Asociaciones
de consumidores**



Alcaldías



Universidades



GENERALIDADES DE LA LEY 1480 DE 2011 “Estatuto del Consumidor”



Contenido del Estatuto del Consumidor

- PRINCIPIOS, OBJETO, SUJETOS, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES
- CALIDAD, SEGURIDAD E IDONEIDAD
- GARANTIAS
- RESPONSABILIDAD POR DAÑO POR PRODUCTO DEFECTUOSO
- INFORMACIÓN
- PUBLICIDAD
- PROTECCION CONTRACTUAL
- ASPECTOS PROCEDIMENTALES E INSTITUCIONALIDAD
- ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SUBSISTEMA NACIONALIDAD DE CALIDAD
- DISPOSICIONES FINALES

Estatuto del Consumidor

CONTENIDO DEL ESTATUTO

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

OBJETIVOS GENERALES DEL
ESTATUTO

OBJETO DEL ESTATUTO

SUJETOS DEL ESTATUTO

DERECHOS Y DEBERES DEL
CONSUMIDOR

CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS
COMERCIALIZADOS

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

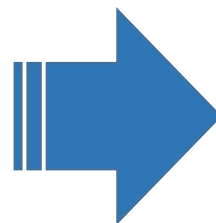
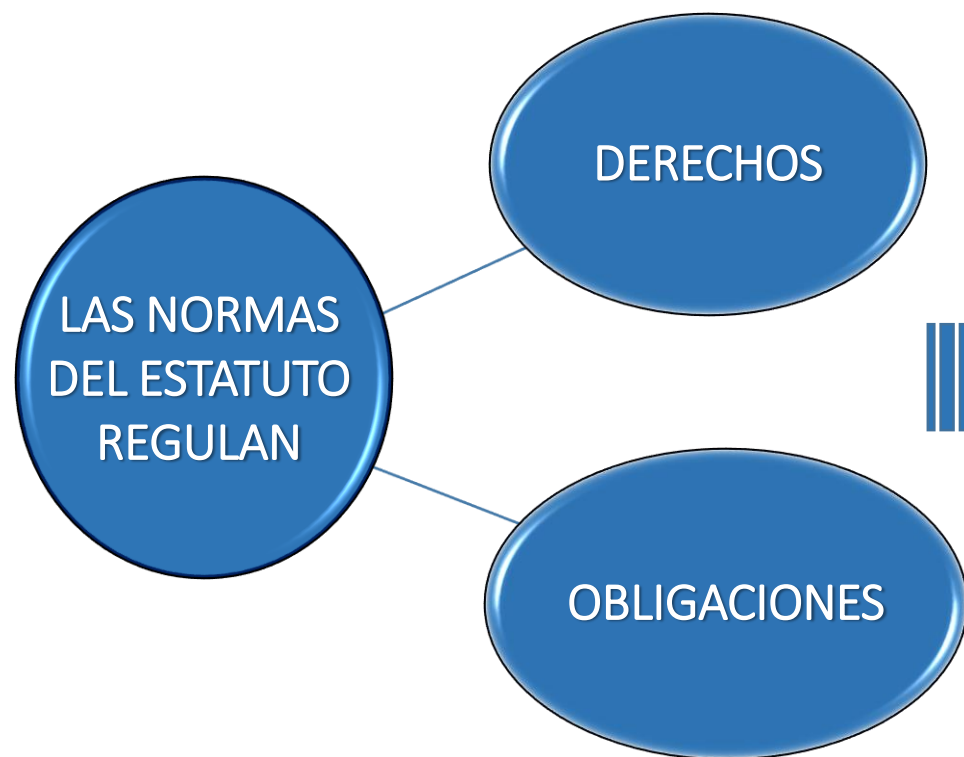
Familiar

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

CALIDAD

Condición con la cual un producto cumple con las características inherentes y atribuidas por la información que se suministré sobre él.



IDONEIDAD

Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado



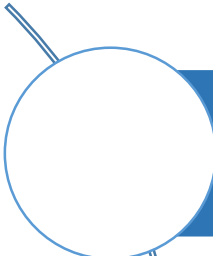
SEGURIDAD

En condiciones normales de utilización del producto este no cause un riesgo irrazonable para la salud o integridad de los consumidores.

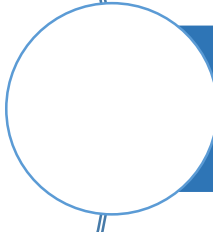
En caso de que un producto no cumpla con los requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.



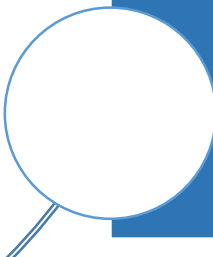
¿ Cuáles son sus obligaciones respecto a estas condiciones?



Asegurar la idoneidad y seguridad de los productos



Cumplir con la calidad ofrecida



Las condiciones de los productos no pueden ser inferiores a los parámetros establecidos en reglamentos técnicos, medidas sanitarias o fitosanitarias.

Carácter de la Ley 1480 de 2011



Responsabilidades derivadas desde el Estatuto a los productores y proveedores

Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso.



Responsabilidad por Garantía



Garantía

Obligación solidaria y temporal a cargo de los productores o proveedores De responder por:

El buen estado y funcionamiento de los productos.

La calidad, idoneidad y seguridad establecidas en las normas y las ofrecidas.

Términos de la garantía

El dispuesto por la ley o la autoridad competente

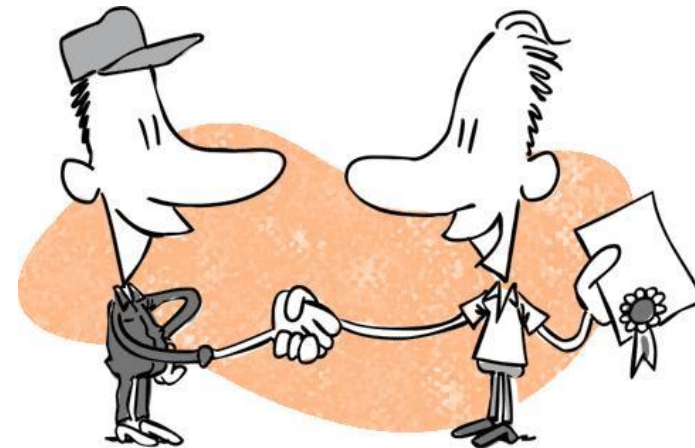
El anunciado por el productor y/o proveedor

Si no se anuncia, será

- Para productos nuevos : 1 año.
- Para productos perecederos: fecha de vencimiento.
- Para productos usados : 3 meses
- Para servicios de reparación: 3 meses
- Para bienes inmuebles: 10 años para la estabilidad de obra y 1 año para acabados.

Otras consideraciones relativas al término de las garantías

- Productos excepcionales sin garantía
- Inicio del término
- Cambio de bien y garantía



Responsabilidad en cuanto a la garantía

Responsabilidad solidaria



El consumidor debe demostrar la existencia del daño

El productor y/o expendedor debe demostrar el nexo causal entre el daño y la causal de exoneración.

Causales de exoneración

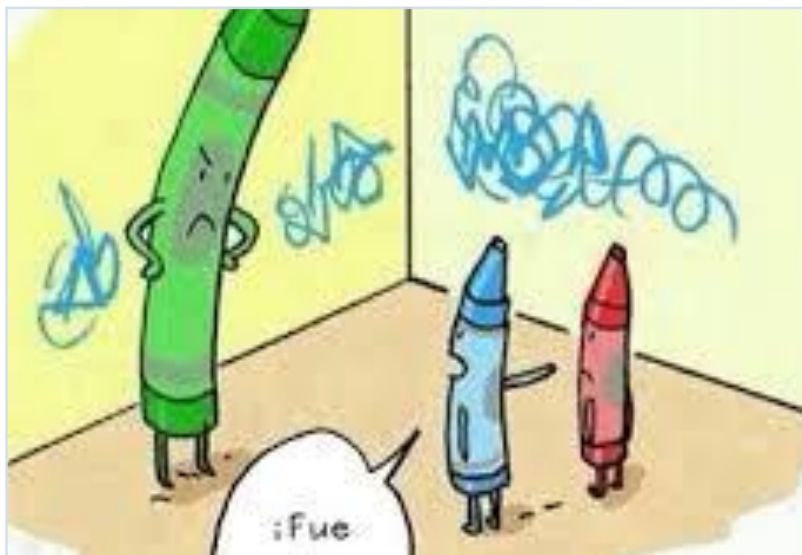


Fuerza
mayor



Caso
fortuito

Causales de exoneración



Hecho de un
tercero



Uso indebido
del bien

Causales de exoneración



No atención de
instrucciones

Obligaciones por garantía



Reparación totalmente gratuita



Imposibilidad de reparación del bien



Repetición de la falla



Prestación de servicios



Suministro de
instrucciones



Asistencia técnica



Entrega material del
producto



Prestación de
servicios que suponen
la entrega de un bien



Disponibilidad de
repuestos



Garantía de partes
y accesorios.

Garantías Suplementarias

Podrán ser otorgadas cuando amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal

Pueden ser gratuitas u onerosas

Aplica la responsabilidad solidaria

Deben constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista

Daño por producto defectuoso

Producto Defectuoso



Responsabilidad por daños por producto defectuoso - Deber de información

La cadena de producción, distribución y comercialización, tiene la obligación de informar a la autoridad correspondiente y tomar medidas correctivas frente a los productos no despachados y puestos en circulación, cuando detecte que al menos un producto tiene un defecto que produjo o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas.

Responsabilidad por daños por producto defectuoso

- Responsabilidad solidaria entre el productor y expendedor
- El afectado debe demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal.

Causales de exoneración en casos de responsabilidad por daños por producto defectuoso



Fuerza mayor o caso fortuito



Culpa exclusiva del afectado

Causales de exoneración en casos de responsabilidad por daños por producto defectuoso



Hecho de un tercero

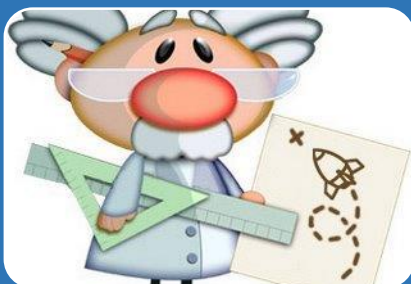


No haya puesto el producto en circulación

Causales de exoneración en casos de responsabilidad por daños por producto defectuoso



Cumplimiento de normas imperativas



Estado de conocimientos técnicos y científicos

Información

Debe ser clara, veraz,
suficiente, oportuna,
comprobable,
comprensible, precisa,
exacta e idónea.



Información que debe suministrarse al consumidor- Productor



Su identidad



Manual de instrucciones



Cantidad, peso y volumen de acuerdo con el Sistema Internacional de Unidades



Fecha de vencimiento



Especificaciones del bien o servicio. Si la autoridad competente exige especificaciones técnicas particulares, deberán incluirse

Información que debe suministrarse al consumidor-Proveedor



Debe verificar la existencia de la información a cargo del productor, previamente a su comercialización



Garantías



Precio, indicado visualmente en pesos colombianos, incluyendo todos los impuestos y costos adicionales.

Publicidad

Toda forma y contenido de comunicación, que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.



Publicidad Engañosa



Contenido informativo de las promociones y ofertas

- Información completa
- Fecha de iniciación
- Fecha de finalización



Responsabilidad derivada de la publicidad

Anunciante

Medio de
comunicación

Exoneración

Otras disposiciones

Contratos de adhesión

- Información
- Redacción
- Condiciones generales del contrato
- Legibilidad
- Cláusulas abusivas



Ventas financiadas

- Información
- Fijar las tasas de interés
- Liquidación de intereses
- Número de cuotas



Métodos no tradicionales o a distancia

- Entrega del bien
- Reclamaciones y devoluciones
- Registros
- Disponibilidad y derecho de retracto





ANÁLISIS DEL RIESGO

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



ANÁLISIS DEL RIESGO

CAUSAS:

- Personas
- Insumos
- Métodos

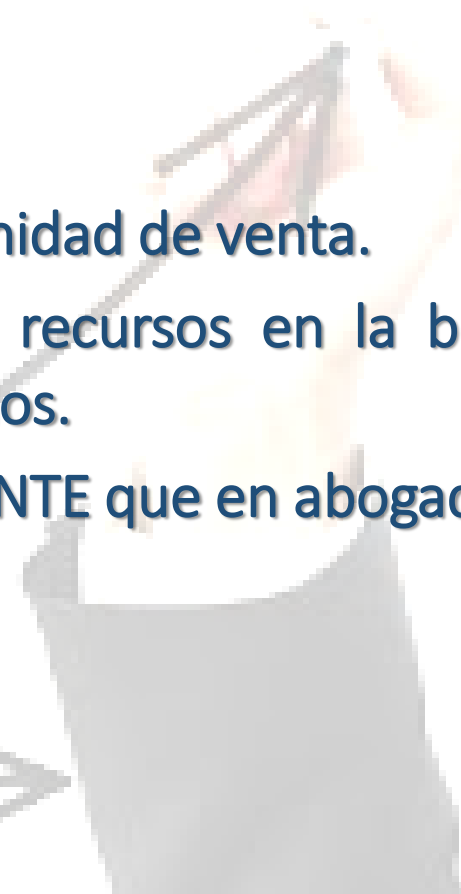


Inconvenientes para los consumidores

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.

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.