

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

SOBRE DERECHOS DEL CONSUMIDOR ANTE EL COVID-19

#ProBonoenCovid19



¿Cuándo estamos frente al ámbito de aplicación del derecho del consumo?

Estamos frente al ámbito de aplicación del derecho del consumo, cuando nos encontramos frente a una efectiva relación de consumo. La relación de consumo la identificamos cuando se encuentran las siguientes partes:



Productor

Quien de manera habitual, directa o indirectamente, produce, ensambla o diseña productos.



Proveedor

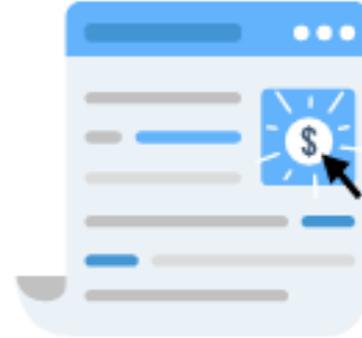
Quien de manera habitual, directa o indirectamente, distribuye o comercializa productos, con o sin ánimo de lucro



Consumidor

Aquella persona, natural o jurídica, que como destinatario final adquiere, utiliza o disfruta un determinado producto.

¿Cuándo se presenta abuso al consumidor?



Los proveedores o productores de bienes o servicios no pueden incluir cláusulas (o secciones) que puedan ser consideradas como abusivas en los contratos que celebren con sus consumidores. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en contra del consumidor, y/o que afecten la forma en que el consumidor pueda ejercer sus derechos.

Así, por ejemplo, se considerará abusiva una cláusula que permita al proveedor o al productor incrementar unilateralmente los precios de un servicio. Igualmente, será abusiva una cláusula en virtud de la cual se prohíba al consumidor presentar quejas si no reciben los bienes que han adquirido, o si no están satisfechos con los mismos.

¿Qué es acaparamiento, especulación, ventas atadas y publicidad engañosa?

Acaparamiento

Cuando se sustrae o retiene del comercio cierto producto de alta demanda (como alimentos, productos farmacéuticos, elementos de aseo, dispositivos médicos, entre otros), con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios. En época de COVID-19, es una conducta muy común entre los consumidores.

Cuando existe venta de bienes o prestación de servicios a precios superiores a los fijados por autoridad competente. En la siguiente pregunta, se desarrollará qué se puede hacer en caso de que algún comerciante realice esto.

Especulación

Ventas atadas

Es aquella situación en la cual el proveedor no podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. En tiempos de COVID, no se podrá condicionar la adquisición de un producto relacionado con la prevención o tratamiento del Coronavirus o de productos de alta demanda a la adquisición de otros.

Es aquella publicidad cuyo mensaje no corresponde a la realidad o es insuficiente de manera que induce o puede eventualmente inducir a error, engaño o confusión. En el marco de la emergencia sanitaria, se considerará publicidad engañosa todo mensaje comercial en el que se atribuyan bondades que no corresponden con la realidad sobre productos asociados al COVID-19.

Publicidad engañosa

¿Qué se ha dicho durante la pandemia de estas conductas?



Estas conductas, no son permitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) y son sancionadas por esta entidad. Su denuncia se podrá realizar por medio de la aplicación PQRFS, de la cual se habla en la siguiente pregunta.

¿Qué puedo hacer si considero que hay un incremento injustificado en los precios de los productos?



Como consumidor, se tiene derecho a que no se incrementen injustificadamente los precios de los productos. Mientras permanezca el estado de emergencia, el Departamento Nacional de Estadística (DANE) publicará cada 5 días los precios promedio de los listados de productos de primera necesidad (alimentos e insumos de higiene) que fije el Gobierno, en su página web: <https://www.dane.gov.co/>

Quien incremente injustificadamente los precios de productos, podría estar cometiendo actos de especulación, acaparamiento o usura, que son sancionables bajo la Ley. Si se entera de este tipo de conductas o de cualquier otra que sancione la Superintendencia, puedes presentar una queja ante la SIC, vía su página web: www.sic.gov.co o a través de la aplicación PQRFS que podrá descargar en este link: <https://www.sic.gov.co/descargue-la-app-de-pqrfs>. En el punto 5, explicaremos un poco más de cómo hacerlo.



En ciertas circunstancias, también puede llegar a ser viable presentar una denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación por este tipo de conductas. No obstante, recomendamos que antes de hacerlo, busque asesoría legal especializada. La Fundación podrá asistirlo.

¿Cuál es la autoridad encargada de vigilar los precios y cómo puedo acudir a ella?



La entidad encargada de vigilar los precios de bienes y servicios a nivel nacional es la SIC. Durante la contingencia del COVID 19, la SIC puso a disposición de los consumidores la aplicación móvil que se describía en la anterior pregunta, mediante la cual es posible denunciar las irregularidades que afecten sus derechos como consumidores.

¿Qué puedo hacer si existe escasez de productos en las tiendas a las que acudo con frecuencia? ¿Existe algún tipo de ayuda o beneficios para aquellos establecimientos que tengan problema con abastecimiento de productos?



La ley que protege a los consumidores no contempla ninguna posibilidad frente a este tipo de casos. Por lo que no es posible que el consumidor pueda exigirle a una tienda que tenga determinado producto. No obstante, es importante recordar que el gobierno nacional busca evitar la escasez de productos mediante la regulación del acaparamiento, por lo que es ahora penalizado por la ley penal.

Por otro lado, para este momento el gobierno nacional no ha expedido ningún decreto que prevea algún tipo de beneficio o ayuda para establecimientos que tengan algún problema de abastecimiento. Sin embargo, las personas que trabajen en la cadena de producción, abastecimiento, almacenamiento, transporte, comercialización y distribución de insumos para bienes de primera necesidad pueden circular libremente.

¿Cuál es la diferencia entre una demanda o denuncia en materia de protección al consumidor?

Demanda

El consumidor busca la reparación o cambio del bien o la devolución del dinero pagado haciendo efectiva la garantía del producto, el cumplimiento de una publicidad, etc. Se busca que se le reconozca dinero para que se le devuelva lo que invirtió por el producto o bien.

El objetivo de la denuncia es proteger el interés general y los derechos de los demás consumidores. Por lo tanto, no habrá reconocimiento de dinero alguno, y lo que puede ordenar la autoridad es por ejemplo el cierre del establecimiento de comercio.

Denuncia

*Es importante aclarar que el consumidor puede denunciar y reclamar de manera simultánea, cuando considere que se dio la violación de las normas de protección al consumidor.

¿Cómo puedo interponer una queja o una denuncia? ¿Existe algún tipo de formato que pueda diligenciar?

Se puede interponer una queja o denuncia directamente ante el establecimiento que posiblemente esté abusando de ti como consumidor, ya sea a través del formato de PQRS que maneje el establecimiento, o a través de una carta que escribas tú mismo. No olvides dejar constancia de la fecha en que presentaste la queja.

Si pasados 15 días hábiles desde que presentaste tu queja, no has recibido respuesta o la que recibiste es inadecuada, podrás interponer una queja ante la **SIC**, quien podrá multar al establecimiento o persona natural en contra de quien presentaste la queja y ordenarle cesar el comportamiento prohibido.

Para realizar la denuncia deberás señalar los hechos, el lugar, el momento y la persona con quien se relacionan, anexando cualquier documento que tengas para soportarla.



Debido a las circunstancias actuales, te invito que realices tu denuncia a través de la página de internet de la SIC. Para hacerlo solo debes seguir los siguientes pasos:

- 1** Busca “servicios en línea SIC” en Google y haz click en el primer enlace que te aparezca. <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php>
- 2** Regístrate. Necesitarás ingresar tu cédula y tu correo.
- 3** Deberás **validar tu correo** y luego completar tus datos personales.
- 4** Una vez hayas ingresado al portal, escoge la casilla “**protección al consumidor**” y haz click en “**denuncia**”.
- 5** Luego el sistema te preguntará nuevamente qué tipo de procedimiento deseas adelantar. **Haz click en la última opción “que se investigue la conducta denunciada”.**
- 6** Finalmente, se te solicitara la información que te indique más arriba (hechos, lugar, momento, persona y datos de la persona con quien se relaciona tu denuncia).

*Una vez termines de llenar el formulario en línea, habrás radicado tu solicitud, a la cual también podrás hacer seguimiento a través de este mismo portal. De igual manera, podrás descargar la aplicación descrita en la segunda pregunta, donde también podrás realizar la denuncia, siguiendo las instrucciones que la aplicación te va indicando.

¿Qué tipo de datos necesito del establecimiento de comercio si considero que hay abuso al consumidor?



En caso de presentarse una violación o abuso a sus derechos como consumidor, debes identificar plenamente al productor o proveedor, es decir la empresa en la cual se adquirió un bien o servicio para uso personal o familiar. Esto quiere decir que deberás indicar el nombre completo o razón social de la empresa, su domicilio, NIT y representante legal.

En caso de no contar con dicha información, debes indicar el sitio o establecimiento de comercio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, o el medio por el cual se adquirió, direcciones, teléfonos, correos electrónicos y cualquier información adicional que conozcas y le permita a la Superintendencia identificar y vincular al proceso al productor o proveedor.

¿Cuáles son las medidas y recomendaciones establecidas por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio para el comerciante?



El comerciante debe proporcionar información visual, clara, visible, legible, cierta y suficiente al consumidor sobre los productos y servicios que ofrece y el precio de los mismos. El precio debe estar en pesos colombianos y contener todos los impuestos y costos adicionales, debidamente explicados y motivados. El comerciante debe contar con soportes documentales, cuando afirme que su producto es el más barato, de menor precio o más económico. El consumidor sólo está obligado a pagar el precio más bajo, cuando el comerciante indique dos precios para el producto.

La SIC visita los establecimientos de comercio y fábricas para realizar los controles de metrología y precios, emplea canales para atender denuncias y pqrfs, investiga y sanciona a través de la imposición de multas, por ejemplo.

En caso de cancelación de eventos o vuelos por COVID-19, ¿a qué tengo derecho como consumidor?



En caso de que como consecuencia del Covid-19 se cancele un vuelo, el usuario tendrá derecho a la devolución del dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo 1882 del Código de Comercio y el RAC 3. En el caso de cancelación de eventos, los consumidores tendrán derecho a la devolución del dinero de conformidad con el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011. Sobre este último asunto se profirió la sentencia 10935 del 1 de noviembre de 2017, en la que se condenó precisamente a la devolución del dinero pagado por los consumidores como consecuencia de la cancelación de un concierto.

¡Gracias a los abogados voluntarios por ayudarnos a construir esta cartilla!

Coautores:

Natalia Fernández (Posse Herrera Ruiz)
Santiago Cruz (Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría)
Laura Valencia (Brigard Urrutia)
Sofía Jaramillo (Brigard Urrutia)
Valeria Cárdenas (Brigard Urrutia)
Alejandra Castaño (Brigard Urrutia)
Juanita Arbeláez (Ariza Marín)
Juan Pablo López (Universidad El Bosque)

Diseñado por:

Mónica Enciso Bernal (Comunicaciones - Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría)

Síguenos en redes sociales:



Fundación ProBono Colombia

@ProBonoColombia