

1. ¿Qué hacer frente a las fallas de calidad de bienes adquiridos?

Un consumidor tiene derecho a que el productor, el proveedor o el expendedor del bien, o quien prestó el servicio, respecto del cual se predica la falla de calidad o de idoneidad, responda por la garantía que tienen todos los bienes y servicios puestos en el mercado.

2. ¿La garantía tiene que ser expresa?

Los contratos de compraventa y prestación de servicios tienen implícita la garantía por idoneidad y calidad del bien o servicio, sin necesidad de que haya previsión contractual expresa. Es lo que se conoce como garantía mínima presunta.

3. ¿Pueden otorgarse otras garantías?

Sí. Los productores, los proveedores o expendedores pueden otorgar, en adición a la garantía mínima presunta, una diferente. Las garantías adicionales, sus condiciones, el término de vigencia y la forma de reclamarlas deberán constar por escrito.

4. ¿Quién debe garantizar la calidad de los bienes?

El productor, el proveedor o el expendedor deben garantizar la calidad e idoneidad de los bienes que circulan en el mercado. En tratándose de bienes importados, serán solidariamente responsables el importador y el productor de dichos bienes.

5. ¿Quién asume los costos de reparación?

El productor y/o proveedor no puede cobrar al consumidor los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la Calidad de un producto, siempre y cuando se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo.

6. ¿Cuándo procede el cambio del bien?

Cuando el bien no es susceptible de reparación, como es el caso por ejemplo de las baterías, procede su cambio. De lo contrario, sólo en caso de repetirse la falla el bien podrá ser cambiado por otro de la misma especie, siempre que 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.

7. ¿Cómo hacer efectiva la garantía?

El consumidor afectado debe solicitar al proveedor o al productor el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la

garantía o, si fuere procedente, el cambio del bien por otro o, finalmente, el reintegro del precio pagado por el bien o el servicio, en caso de que desista del contrato.

8. ¿Cuál es la autoridad competente?

Cuando el consumidor no obtenga de parte del productor o el proveedor la efectividad de las garantías, podrá exigir su cumplimiento ante los jueces de la República o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, En los Municipios el Alcalde y Gobernándoles, quienes actúan a prevención, es decir, que la autoridad que conozca en primer lugar asume el conocimiento de la actuación.

9. En caso de incumplimiento de la garantía, ¿qué se hace?

El consumidor podrá solicitar ante los jueces civiles o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes actúan a prevención (es decir, que actúa quien conozca primero), que se obligue al productor, importador, ensamblador, representante del productor, concesionario o taller a efectuar las reparaciones pertinentes y, en caso de repetirse la falla, a que sustituya el bien por otro de la misma especie o al reintegro del precio pagado.

10. ¿Qué pasa si hay doble precio?

En el evento de que aparezcan dos o más precios, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo. Si al momento de pagar un producto, el precio en registradora es superior al precio indicado en el empaque o fijado en lista, el consumidor tiene derecho a que se le cobre el precio anunciado.

11. ¿Qué se entiende por precio de contado en las ventas a plazos?

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. No obstante lo anterior, para esta definición no se considerarán los descuentos adicionales que se obtengan por el cumplimiento de condiciones diferentes de las del pago indicado y que sólo son acreditables por algunos compradores o que se ofrezcan limitados en el tiempo para el público en general.

12. ¿Qué se entiende por facultad de retractación en las ventas a plazos?

En todos los contratos de adquisición de bienes muebles y prestación de servicios mediante el sistema de financiación, excepción hecha de 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 días hábiles siguientes a la celebración del contrato. En el evento de que cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación, se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes restablecerán las cosas al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable.

13. ¿Qué se entiende por información engañosa?

Se considera información engañosa, la propaganda comercial, marca o leyenda que de cualquier manera, incluida su presentación, induzca a error a los consumidores y que debido a su carácter engañoso pueda afectar su comportamiento económico.

14. ¿Qué es la publicidad?

Es la comunicación comercial impersonal que a través de la utilización de medios de difusión pretende dar a conocer a sus destinatarios la marca, el producto o un servicio que ofrece un anunciante, con el fin de informar acerca de su existencia, persuadir o influir en su compra, o generar su aceptación o recordación. Para que la información comercial sea considerada como publicidad, no se requiere que esta sea difundida a través de medios masivos, pues existen formas de publicidad, como por ejemplo los folletos o los afiches, los cuales no se difunden a través de medios masivos. Así las cosas, lo importante es que el medio o vehículo que se emplee para difundir el mensaje comercial sea accesible a un número indeterminado de compradores o clientes potenciales del

producto, independientemente de que dicho medio sea o no masivo.

15. ¿Cuándo es engañosa la publicidad?

La publicidad se considera engañosa cuando el mensaje que transmite es susceptible de inducir a error a un consumidor racional respecto de los elementos objetivos del producto que se anuncia. Las piezas publicitarias contienen tanto elementos objetivos como elementos subjetivos; estos últimos reflejan la Opinión del anunciante respecto del producto o servicio que anuncia. El engaño se predica respecto de los elementos objetivos (por ejemplo: naturaleza, composición, precio, etc.), pues son los susceptibles de ser representados mentalmente y, en consecuencia, de ser comprobada la realidad de lo transmitido. Los elementos subjetivos, por regla general, no inducen a engaño al consumidor, pues al ser percibidos como opiniones en las que generalmente el anunciante alaba su producto, el consumidor reconoce en ellas la alabanza. Partiendo de la base de que el anunciante no es imparcial ni neutral frente a su producto y que lo natural es que hable bien de éste, el consumidor no guía ni basa su decisión de compra en dichas alabanzas. Ejemplos de afirmaciones subjetivas son

las siguientes: El mejor del mundo. El número uno. La chispa de la vida.

16. ¿En qué casos se entenderá que la información o propaganda comercial es engañosa?

Cuando se omite información necesaria para la adecuada comprensión de la propaganda comercial. Cuando se establecen mecanismos para trasladar al consumidor los costos del incentivo, de manera que este no pueda advertirlo fácilmente. Cuando la propaganda no tiene similar notoriedad al ofrecimiento del producto o servicio que se anuncia. Cuando se ofrecen productos o incentivos con deficiencias o imperfectos, usados remodelados próximos a vencerse de modelos anteriores sin ser indicados de manera clara en la propaganda comercial. Se ofrecen de manera gratuita productos, servicios o incentivos cuando la entrega de los mismos está supeditada al cumplimiento de alguna condición por parte del consumidor que no se indica en la propaganda comercial.

17. ¿En qué consiste la propaganda comercial con incentivos?

Es el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

18. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta en la información de precios?

El precio debe corresponder al valor total del producto, incluidos los impuestos o cualquier cargo adicional a que hubiere lugar. El precio debe anunciarse en forma clara, visible y legible.

19. ¿A qué tipo de servicios se refiere cuando se habla de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien?

Se refiere a prestaciones de servicios de reparación de vehículos, electrodomésticos, lavanderías, parqueaderos, entre otros.

20. ¿A qué se obliga un prestador del servicio?

Todo contrato de prestación de servicios que suponga o exija la entrega de un bien está sometido a las siguientes reglas:

- A que la persona natural o jurídica, obligada a la prestación del servicio, expida un recibo del bien, en el cual se mencione la fecha de la recepción.
- El nombre del propietario o de quien hace la entrega.
- La identificación del bien.
- La clase de servicio.
- El valor del servicio.
- La fecha de devolución.

- Las sumas que se abonan como parte del precio, y
- El término de la garantía que otorga.

21. ¿Quién asume la custodia?

La persona natural o jurídica obligada a la prestación del servicio asume la custodia y conservación adecuada del bien dejado en depósito y, por lo tanto, de la integridad de los elementos que lo componen así como la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere.

22. ¿Por cuánto tiempo debe responder un establecimiento por la preservación y custodia de los bienes dejados para mantenimiento o reparación?

No existe ley expresamente aplicable al caso controvertido, pero no obsta para que por aplicación analógica de la ley y de los principios generales del derecho se pueda recurrir a las leyes que regulen casos o materias semejantes.

23. ¿En qué casos se pueden presentar quejas relacionadas con servicios no domiciliarios de telecomunicaciones?

Se pueden presentar, entre otras, quejas por

- Negación de llamadas de teléfonos fijos a teléfonos móviles.
- Negación de llamadas de móvil a móvil, Terminación de contrato.
- Facturación indebida.
- No abono oportuno Reporte injustificado ante centrales de riesgo.
- Desconocimiento cesión de contrato.
- Deficiencia en la calidad del servicio o equipos terminales.
- Publicidad engañosa o información insuficiente.
- Cargos por suspensión.

24. ¿Cuál es el tiempo de una cláusula de permanencia?

De acuerdo con la regulación vigente, dichas cláusulas no pueden pactarse por un período superior a un (1) año.

25. ¿Cuándo debe interrumpir el servicio por la terminación del contrato?

Los operadores deben interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor, siempre y cuando esta hubiere sido informada con diez (10) días de anticipación a la fecha de corte de facturación o, en su defecto, al vencimiento del período de facturación siguiente de haber conocido la solicitud.

26. ¿Cuál es el tiempo mínimo de un contrato de telefonía celular?

Los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil celular pueden suscribirse a término definido o indefinido, con cláusula de permanencia mínima inicial o sin ella. En caso de no incluirse la condición contractual de permanencia mínima, el contrato puede darse por terminado en cualquier momento por parte del suscriptor; sin que haya lugar a sanción alguna. En el evento en que se haya firmado cláusula de permanencia mínima, ésta no puede ser superior a un (1) año, y el suscriptor podrá dar por terminado el contrato a su vencimiento, sin sanción alguna, o antes, asumiendo la multa fijada en el contrato.

27. ¿Se puede terminar el contrato en razón del hurto del aparato telefónico?

El extravío o hurto del aparato telefónico no constituye una causal de terminación del contrato de prestación del servicio de telefonía móvil. De hecho, es una obligación contractual a cargo del suscriptor contar con un equipo terminal idóneo que permita al operador prestar el servicio correspondiente.

28. ¿Qué hacer cuando hay hurto del aparato telefónico?

Cuando el aparato telefónico ha sido hurtado, el suscriptor debe solicitar en forma inmediata al operador la suspensión del servicio y reportar tal hecho a las autoridades competentes, presentando la denuncia respectiva.

Posteriormente, conforme a las exigencias contractuales, debe informar por escrito al operador, acompañando copia de la denuncia.

29. ¿Es necesario firmar otro contrato cuando se adquiere un aparato nuevo?

El contrato conserva su vigencia aun durante la suspensión del servicio por hurto o extravío del aparato telefónico, motivo por el cual una vez el suscriptor reporta la adquisición de un nuevo equipo, el contrato debe continuar ejecutándose en los términos originalmente pactados, sin que sea necesario suscribir uno nuevo.

30. ¿Qué debo tener en cuenta al momento de comprar?

- Exigir la correspondiente factura o recibo, con todos los datos necesarios, puede necesitarlos para una posterior reclamación.
- Solicitar la garantía y pedir que le indique el término, su alcance y condiciones, así como la forma para hacerla efectiva.
- Analice las diferentes ofertas, cantidades y calidades.
- Verifique la fecha de vencimiento de los productos.
- Si adquiere bienes o servicios mediante sistema de financiación solicite una copia del contrato y verifique que contenga como mínimo el precio de contado, el interés, el valor de las cuotas, el plazo pactado y las condiciones de negociación el contrato.
- Si contrata la prestación de un servicio, recuerde que en el comprobante o en la factura deberán indicarse los compromisos, materiales que se empleen su precio y el de la mano de obra así como los términos en que el prestador se obliga a garantizarlos.