

## ¿SABÍA USTED QUE.....?

### Derechos

1. ¿Sabía usted que tiene derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requiera?
2. ¿Sabía usted que todo ciudadano tiene derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores y la forma de hacerlos efectivos?
3. ¿Sabía usted que tiene derecho a reclamar directamente ante el productor y/o, proveedor por las fallas de funcionamiento que presente un producto?
4. ¿Sabía usted que tiene derecho a que los productos no le causen ningún daño al consumidor en su salud o seguridad, en condiciones normales de uso?
5. ¿Sabía usted que tiene derecho a obtener información completa, veraz, oportuna y suficiente sobre los productos que se ofrecen en el mercado?
6. ¿Sabía usted que tiene derecho a obtener información sobre los riesgos que puedan derivarse de la utilización y consumo de los productos que se ofrecen en el mercado?
7. ¿Sabía usted que tiene derecho a organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses?
8. ¿Sabía usted que tiene derecho a hacerse representar por las organizaciones de consumidores

en sus reclamaciones ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales?

9. ¿Sabía usted que tiene derecho a obtener información sobre los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos?

### **Deberes**

10. ¿Sabía usted que como consumidor se debe informar sobre las características y calidad de los productos antes de adquirirlos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con el adecuado uso o consumo, conservación e instalación del producto?
11. ¿Sabía usted que como consumidor debe cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos?
12. ¿Sabía usted que como consumidor debe obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y frente a las autoridades públicas, y que puede ser sancionado si inicia reclamaciones temerarias o de mala fe?

### **Calidad**

13. ¿Sabía usted que un producto es de calidad cuando cumple con las características que le son propias y con la publicidad e información que se suministra sobre aquél?
14. ¿Sabía usted que la idoneidad de un producto es la aptitud que éste tiene para satisfacer la necesidad

o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado?

15. ¿Sabía usted que las personas jurídicas también puede ser consumidores, cuando reclaman por la calidad de bienes o servicios que no están relacionados con su actividad económica?

## **Garantía**

16. ¿Sabía usted que la garantía legal es la obligación a cargo de todo productor y proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos?
17. ¿Sabía usted que el término de la garantía legal empieza a correr a partir de que le entreguen el producto objeto de la garantía?
18. ¿Sabía usted que de no indicarse el término de garantía, éste será de un año para productos nuevos, y que tratándose de productos perecederos, será el de la fecha de vencimiento o expiración?
19. ¿Sabía usted que los productos usados en los que expiró el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, siempre que dicha circunstancia sea informada y aceptada por escrito por el consumidor?
20. ¿Sabía usted que los productos usados tienen garantía de tres (3) meses, salvo que se informe expresamente que no tienen garantía o que tienen una garantía diferente?

21. ¿Sabía usted que los bienes inmuebles tienen garantía, y que ésta comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años y para los acabados de un (1) año?
22. ¿Sabía usted que el término de la garantía se suspende mientras el producto esté en reparación con ocasión de la efectividad de la garantía?
23. ¿Sabía usted que si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente?
24. ¿Sabía usted que si se cambia una o varias piezas o partes del bien, éstas tendrán garantía propia?
25. ¿Sabía usted que cuando entregue un producto para que le hagan efectiva la garantía, le deberán expedir una constancia de recibo en la que se indicarán los motivos de la reclamación?
26. ¿Sabía usted que cuando el producto es reparado en cumplimiento de una garantía, quien realice la reparación estará obligado a entregarle una constancia indicando la descripción de la reparación efectuada, así como las piezas reemplazadas o reparadas?
27. ¿Sabía usted que los productores y proveedores podrán otorgar garantías que amplíen o mejoren la cobertura de la garantía legal, de manera gratuita o por un precio determinado, en este último caso con aceptación expresa del consumidor?
28. ¿Sabía usted que los productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados,

repotencializados o discontinuados tienen garantía, salvo en aquellos imperfectos o deterioros que previamente hayan sido informados al consumidor?

29. ¿Sabía usted que si el defecto del bien proviene de un uso indebido que le haya dado el consumidor, no podrá hacer efectiva la garantía?
30. ¿Sabía usted que por garantía tiene derecho a que le reparen el bien de forma totalmente gratuita, sin ningún costo adicional al precio ya pagado?
31. ¿Sabía usted que si le repararon una vez el bien por garantía, y éste vuelve a dañarse, tiene derecho al cambio o la devolución de su dinero?
32. ¿Sabía usted que el productor le debe anunciar por cuánto tiempo mantendrá repuestos y mano de obra calificada para reparar los productos que pone en el mercado, más allá del término de la garantía?
33. ¿Sabía usted que por garantía puede reclamar la entrega del producto en caso de que no le hayan cumplido con ella?
34. ¿Sabía usted que las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados?
35. ¿Sabía usted que cuando no se atienden las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento

indicadas en el manual del producto, no se podrá hacer efectiva la garantía?

### **Información**

36. ¿Sabía usted que tiene derecho a obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación en el mercado?
37. ¿Sabía usted que la publicidad engañosa es aquella cuyo mensaje no corresponde a la realidad o es insuficiente, de manera que induce o puede inducir a error, engaño o confusión?
38. ¿Sabía usted que los proveedores y productores serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información que suministren?
39. ¿Sabía usted que el productor debe informar sobre las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio, en idioma castellano?
40. ¿Sabía usted que el proveedor debe suministrar información sobre las garantías del producto que ofrezca?
41. ¿Sabía usted que tratándose de productos que sean nocivos para la salud, debe indicarse claramente su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso?

42. ¿Sabía usted que las condiciones objetivas que se anuncien en la publicidad, obligan al anunciante?
43. ¿Sabía usted que en los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, deberá responder por los daños y perjuicios causados?
44. ¿Sabía usted que cualquier condición que se imponga para acceder a las promociones y ofertas, deben ser informadas en la publicidad, por tanto los asteriscos y los “aplican condiciones y restricciones” no tienen ninguna validez, si no se informan adecuadamente?
45. ¿Sabía usted que si no se indica la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público?
46. ¿Sabía usted que la omisión de la fecha hasta la cual estará vigente la promoción hará que ésta se entienda válida hasta que se dé a conocer su revocatoria, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente?
47. ¿Sabía usted que tiene derecho a que todos los bienes que lo requieran por su complejidad, deben traer manuales e instrucciones de instalación, uso y mantenimiento en idioma castellano?
48. ¿Sabía usted que todos los que ofrezcan bienes y servicios por internet deben cumplir unos requisitos mínimos de información a los consumidores sobre

la persona que vende el bien, sobre el producto mismo y sobre las condiciones de la negociación?

### **Indicación pública de precios**

49. ¿Sabía usted que el proveedor está obligado a informar al consumidor, en pesos colombianos, el precio de venta al público de los productos, incluidos todos los impuestos y costos adicionales?
50. ¿Sabía usted que únicamente estará obligado a pagar el precio anunciado?
51. ¿Sabía usted que en caso de que aparezcan dos (2) o más precios en un producto o cuando existan tachaduras o enmendaduras, sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados?

### **Ventas a crédito**

52. ¿Sabía usted que los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberán ser informados adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos?
53. ¿Sabía usted que en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entiende pactado el derecho de retracto?

54. ¿Sabía usted que el término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato para los casos de prestación de servicios?
55. ¿Sabía usted que en el evento en que haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y el proveedor le deberá reintegrar el dinero que pagó en un plazo no superior a 30 días calendario, sin que proceda a realizar descuentos o retenciones por ningún concepto?
56. ¿Sabía usted que si hace uso de la facultad de retracto debe devolver el producto al proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió?
57. ¿Sabía usted que si hace uso de la facultad de retracto el único costo que debe asumir es el del transporte para hacer la devolución del bien al proveedor?
58. ¿Sabía usted que están exceptuados del derecho de retracto los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor?
59. ¿Sabía usted que están exceptuados del derecho de retracto los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar?

60. ¿Sabía usted que están exceptuados del derecho de retracto los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados?
61. ¿Sabía usted que están exceptuados del derecho de retracto los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez?
62. ¿Sabía usted que están exceptuados del derecho de retracto los contratos de suministro de servicios de apuestas y loterías; de adquisición de bienes perecederos y de de uso personal?
63. ¿Sabía usted que en todos los contratos de venta de productos mediante sistemas de financiación otorgados directamente por el productor o proveedor, es posible ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios?
64. ¿Sabía usted que el número de cuotas para pagar un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor, sin que exista un número mínimo de cuotas para su financiación?
65. ¿Sabía usted que cuando compra a plazos, en cualquier momento de la vigencia del contrato, podrá pagar anticipadamente de forma total o parcial el precio pendiente de pago, sin que en ningún caso pueda exigírsele intereses no causados ni sanciones económicas?

66. ¿Sabía usted que en las operaciones de venta de los bienes muebles para uso doméstico, como son los electrodomésticos, gasodomésticos, y muebles en general destinados para el hogar, el precio de contado debe ser igual al precio por pago a crédito, en este último caso, adicionando el valor del costo de la financiación?

### **Comercio electrónico**

67. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan sus productos por medios electrónicos, deben informar su nombre o razón social, número de identificación tributaria, dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y datos de contacto, en la página web o en el medio electrónico por donde ofrezca sus productos, con el fin de que el consumidor pueda verificar su existencia?

68. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos, deben informar y detallar las características y propiedades de éstos, independientemente que se acompañen de imágenes, tales como el tamaño, el material, su composición, etc.?

69. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos deben indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto?

70. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen imágenes o gráficos

de los productos que ofrecen deben indicar en qué escala está elaborada dicha representación?

71. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos deben informar los medios de pago de que disponen los consumidores para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste y el procedimiento para ejercerlo?
72. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos deben informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo?
73. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos deben publicar en el mismo medio y en todo momento, las condiciones generales de sus contratos?
74. ¿Sabía usted que los proveedores ubicados en el territorio nacional que utilicen medios electrónicos para ofrecer productos deben permitir, aún antes de que un consumidor exprese su intención de compra, la consulta, impresión y descarga, de las condiciones generales de los contratos?
75. ¿Sabía usted que previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, el proveedor debe presentar al consumidor un resumen del pedido de todos los bienes con su descripción, el precio individual, el

precio total 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?

76. ¿Sabía usted que concluida una transacción electrónica, el proveedor deberá remitir al consumidor a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago?
77. ¿Sabía usted que está prohibido 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?
78. ¿Sabía usted que el proveedor debe 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?
79. ¿Sabía usted que el proveedor que utilice un medio electrónico para ofrecer y vender productos debe establecer en éste un enlace fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia?

80. ¿Sabía usted que es posible reversar el pago cuando se realizan compras por internet en las que utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o débito, cuando se ha sido víctima de un fraude?
81. ¿Sabía usted que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos por internet deberán informar el precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar el consumidor para adquirirlo, así como informar por separado los gastos de envío?
82. ¿Sabía usted que el proveedor que ofrezcan productos por internet deberá disponer en la misma página que ofrezca el producto, de una opción para poder radicar peticiones, quejas o reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento?
83. ¿Sabía usted que cuando se adquieran productos por medios electrónicos, salvo pacto en contrario, el proveedor deberá hacer entrega del pedido a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a aquel en que el consumidor le haya comunicado su pedido?
84. ¿Sabía usted que es posible reversar el pago cuando se realizan compras por internet en las que utilice como medio de pago una tarjeta de crédito o débito, cuando el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea éste defectuoso?

## **Prestación de servicios**

85. ¿Sabía usted que los servicios que suponen la entrega un bien para su reparación, tienen garantía de tres (3) meses, salvo que expresamente se informe que se prestan sin garantía o con una garantía diferente, casos en los cuales debe ser aceptado por escrito por el consumidor?
86. ¿Sabía usted que si contrata servicios de lavandería, reparación o parqueadero y el bien sufre daños, deterioro o pérdida, puede reclamar el valor del daño causado como garantía?
87. ¿Sabía usted que la única forma para que la prestación de un servicio que supone la entrega de un bien para su reparación pueda ser prestado sin garantía, es que se lo hayan informado y usted acepte por escrito?
88. ¿Sabía usted que la forma de hacer efectiva la garantía en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, es repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero?
89. ¿Sabía usted que si un producto presenta destrucción parcial o total causada con ocasión de un servicio defectuoso el proveedor está obligado a pagar su equivalente en dinero?
90. ¿Sabía usted que para determinar el valor del bien que fue destruido parcial o totalmente con ocasión de la prestación de un servicio se debe tener en cuenta las características el estado y el uso?

91. ¿Sabía usted que cuando entrega un bien para la prestación de un servicio, como es el caso de las lavanderías o el servicio técnico de electrodomésticos, le deben expedir un recibo en el que se identifique el bien, el nombre de la persona que lo entregó, el servicio que se solicita, el término de la garantía que otorga y las demás características que permitan identificar el servicio?
92. ¿Sabía usted que si en el recibo que se expide al momento de entregar el bien para la prestación de un servicio, no se realiza salvedad sobre el estado en que se recibió, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado?
93. ¿Sabía usted que al utilizar los servicios de un parqueadero le deberán entregar un recibo en el cual se mencione la fecha y hora de la recepción del vehículo, su identificación, el estado en que se encuentra y el valor del servicio?
94. ¿Sabía usted que quien presta los servicios de lavandería, parqueadero u otros servicios que suponen la entrega de un bien, asume la custodia del bien recibido, así como la de los elementos que lo componen y la de sus equipos anexos o complementarios, si los tuviere?
95. ¿Sabía usted que cuando utiliza zonas de parqueo gratuito, el prestador del servicio únicamente responderá por los daños causados cuando medie dolo o culpa grave?
96. ¿Sabía usted que cuando no se retira un bien dentro del término convenido al momento de solicitar el servicio, ni una vez sea requerido por el

prestador del servicio, es posible que se considere abandonado, caso en el cual los costos asociados al abandono del bien, como almacenamiento, bodegaje y mantenimiento deberán ser asumidos por el consumidor?

### **Contratos de adhesión**

97. ¿Sabía usted que un contrato de adhesión es aquel en el que las cláusulas son establecidas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas?
98. ¿Sabía usted que cuando en los contratos de seguros la compañía aseguradora modifique el valor asegurado contractualmente, de manera unilateral, tendrá que notificar al asegurado y proceder al reajuste de la prima, dentro de los treinta (30) días siguientes?
99. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas de permanencia mínima cuando no son para compensar un subsidio o una ventaja significativa entregada al consumidor en la negociación?
100. ¿Sabía usted que puede dar por terminado cualquier contrato de tracto sucesivo, así tenga pactada cláusula de renovación automática, en cualquier momento, sin que lo puedan sancionar o imponer pagos adicionales a las cuotas vencidas?
101. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden?

102. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden?
103. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor?
104. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor?
105. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado?
106. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones?
107. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo?
108. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o

proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero?

109. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de ésta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo?
110. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal?
111. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan?
112. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral?
113. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles?
114. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas contractuales que establezcan cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento

o que imponga sanciones por la terminación anticipada?

115. ¿Sabía usted que cuando un proveedor le ofrezca una modalidad de contrato con permanencia mínima, también deberá ofrecerle una alternativa sin esa cláusula, para que pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente?
116. ¿Sabía usted que las cláusulas de permanencia mínima no podrán ser superiores a un año, excepto cuando se financie o subsidie equipos para la contratación del servicio de acceso a internet?

### **Procedimiento**

117. ¿Sabía usted que antes de presentar una demanda por incumplimiento de una garantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio debe agotar la reclamación directa ante el productor o proveedor?
118. ¿Sabía usted que en los casos en que el consumidor haga la reclamación ante el productor y/o proveedor de forma verbal, estos últimos están obligados a expedir constancia escrita del recibo de la misma, indicando la fecha de presentación y el objeto de reclamo?
119. ¿Sabía usted que cuando la reclamación ante el productor y/o proveedor se realice por medios electrónicos se entenderá presentada por escrito?

120. ¿Sabía usted que la demanda para efectividad de garantía debe presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía?
121. ¿Sabía usted que para presentar una demanda ante la Superintendencia no se requiere actuar por intermedio de abogado?
122. ¿Sabía usted que el productor y/o proveedor dispone de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la reclamación para darle respuesta al consumidor?
123. ¿Sabía usted que si se comprueba que un productor o proveedor se negó a recibir una reclamación que quiera presentar un consumidor, es acreedor a una sanción y se presumirá como cierto lo dicho por el consumidor?
124. ¿Sabía usted que en los casos en que el productor o proveedor no responda por la garantía, podrá demandar dentro del año siguiente a su expiración ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante un juez de la República con el fin de hacer efectiva la garantía?
125. ¿Sabía usted que para dirimir las controversias contractuales podrá presentar la demanda a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato?
126. ¿Sabía usted que para hacer efectiva la garantía debe realizar la reclamación directamente ante el productor o proveedor durante su vigencia, la cual será un anexo obligatorio de la demanda en caso

que el productor o el proveedor no responda por la garantía o no lo haga de manera satisfactoria?

127. ¿Sabía usted que en la reclamación que presente por escrito, telefónica o verbalmente ante el productor o proveedor para solicitar la efectividad de garantía debe identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto que alega?
128. ¿Sabía usted que una vez presentada la reclamación ante el productor o el proveedor para hacer efectiva la garantía, éste tiene 15 días hábiles para dar respuesta, la cual deberá contener todas las pruebas en que basa su decisión?
129. ¿Sabía usted que la Superintendencia y los Jueces podrán además de ordenar la efectividad de la garantía, imponer al productor o proveedor que no cumpla con sus obligaciones una multa de hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes?
130. ¿Sabía usted que para actuar ante la Superintendencia o los jueces de la República en asuntos de consumidor no requiere de abogado?
131. ¿Sabía usted que las ligas y asociaciones de consumidores podrán representar a los consumidores para actuar ante la Superintendencia o los jueces de la República?
132. ¿Sabía usted que los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio?

## **Responsabilidad por daños en productos defectuosos**

133. ¿Sabía usted que tanto el productor como el expendedor serán responsables de los daños causados por los bienes defectuosos que pongan en circulación?

## **Cláusulas Abusivas**

134. ¿Sabía usted que están prohibidas las cláusulas que generen un desequilibrio injustificado en contra del consumidor, y que en caso de existir, se entenderán ineficaces?

## **Protección Especial**

135. ¿Sabía usted que no se puede condicionar la venta de un producto a la adquisición de otros, así como tampoco el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de una nueva obligación contractual?

## **Facultades Administrativas de la Superintendencia**

136. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones afecten los derechos de los consumidores?

137. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción o la comercialización de productos hasta por un término de 60 días, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la

vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico?

138. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia no haya sido asignada a otra autoridad?
139. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado?
140. ¿Sabía usted que la Superintendencia tiene competencia para conocer aquellos casos en una persona natural o jurídica incurra en usura, siempre que la vigilancia sobre la actividad crediticia de tal persona no haya sido asignada a una autoridad administrativa en particular?
141. ¿Sabía usted que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional para conocer de las denuncias o reclamaciones en materia de protección al consumidor?
142. ¿Sabía usted que la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de velar por la observancia de las disposiciones sobre protección

al consumidor, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad expresamente?

143. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá imponer multas hasta por 300 salarios mínimos legales mensuales vigentes e incluso la prohibición de ejercer el comercio hasta por 5 años a los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales que hayan autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas de protección al consumidor?
144. ¿Sabía usted que la Superintendencia podrá sancionar con una multa sucesiva o con el cierre temporal del establecimiento de comercio a aquellos productores o proveedores que incumplan la orden impartida en una sentencia o lo acordado en una conciliación o transacción?

### **Métodos No Tradicionales de Ventas**

145. ¿Sabía usted que las ventas a distancia son aquellas que se realizan sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, y que se dan generalmente por medios tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico?
146. ¿Sabía usted que en todos los contratos de venta en los que se utilizan métodos no tradicionales o a distancia (televentas, internet o venta por catálogos), es posible ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del bien?

147. ¿Sabía usted que en todos los contratos de venta de tiempos compartidos es posible ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la celebración del contrato?