

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	11
-------------------	----

CAPÍTULO I EL CONSUMIDOR

1.	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	19
2.	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR NO FINANCIERO.....	25
3.	PARA EL COMERCIANTE: CÓDIGO DE COMERCIO Y CÓDIGO CIVIL: PARA EL CONSUMIDOR: ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.....	32
4.	COMERCIANTE Y CONSUMIDOR: DISTINTOS PROPÓSITOS.....	37
5.	EL COMERCIANTE NO ES UN CONSUMIDOR.....	38
6.	EL CONSUMIDOR NO ES UN COMERCIANTE.....	40
7.	EL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN.....	44
7.1.	EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA.....	44
7.2.	EN EL MARCO LEGAL.....	46
7.2.1.	<i>Ley</i>	46
7.2.2.	<i>Decretos</i>	46
7.2.3.	<i>Resoluciones</i>	47
7.3.	EN EL MARCO DE LA COSTUMBRE.....	47
8.	DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	48
9.	DEBERES DEL CONSUMIDOR.....	50
10.	RELACIÓN DE CONSUMO.....	52
11.	CONTRATO DE CONSUMO.....	59

CAPÍTULO II
CUATRO DERECHOS FUNDAMENTALES QUE
TODO CONSUMIDOR DEBE SABER Y EXIGIR

1.	DERECHO AL CAMBIO DE LA MERCANCÍA Y/O DEVOLUCIÓN DEL PRECIO	61
1.1.	CUANDO SE ACTÚA COMO COMERCIANTE	62
1.2.	RELACIONADA CON LA GARANTÍA LEGAL O CONVENCIONAL	65
1.3.	NO RELACIONADO CON LAS GARANTÍAS, CUANDO SE ACTÚA COMO CONSUMIDOR	66
1.3.1.	<i>El productor o proveedor debe fijar las políticas de devolución o cambio de mercancías, no relacionadas con las garantías</i>	66
2.	INFORMACIÓN QUE TODO PRODUCTOR O PROVEEDOR DEBE SUMINISTRAR A LOS CONSUMIDORES RESPECTO DE UN BIEN O SERVICIO	69
3.	DERECHO DE RETRACTO	71
3.1.	RETRACTO ENTRE COMERCIANTES	72
3.2.1.	<i>¿Desde cuándo puede el consumidor ejercer el derecho de retracto?</i>	80
3.2.2.	<i>¿Cómo contabilizar el término de los cinco (5) días hábiles para ejercer el derecho de retracto?</i>	81
3.2.3.	<i>¿Cómo se ejerce el derecho de retracto: verbal o por escrito?</i>	85
3.2.4.	<i>Obligación del consumidor con el productor o proveedor al momento de devolver el producto</i>	86
3.2.5.	<i>¿Cómo se contabiliza el término de los treinta (30) días calendario para la devolución del dinero por parte del productor o proveedor?</i>	87
3.3.	CONTRATOS QUE EL CONSUMIDOR TIENE DERECHO A EJERCER EN EL DERECHO DE RETRACTO	88
3.3.1.	<i>Contratos celebrados para la venta de bienes o la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor</i>	88
3.3.2.	<i>Contratos celebrados para la venta de bienes o la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por terceros</i>	94

3.3.3.	<i>Contratos de venta de tiempos compartidos</i>	95
3.3.4.	<i>Contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia</i>	97
3.4.	CONTRATOS EN LOS QUE NO ES POSIBLE EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO	102
3.5.	MODO DE EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO.....	103
3.5.1.	<i>Reclamación directa ante el productor o proveedor de venta de bienes o de prestación de servicios por parte del consumidor</i>	103
3.5.2.	<i>Reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio</i>	105
3.5.3.	<i>Requisitos y documentos necesarios para presentar peticiones, quejas y reclamos</i>	106
3.5.4.	<i>Presentación de la Petición Queja o Reclamo (PQR)</i>	107
3.5.5.	<i>Contratos en los que el consumidor no puede ejercer el derecho de retracto</i>	108
3.6.	ACCIONES QUE PUEDE EJERCER EL CONSUMIDOR CUANDO EL PRODUCTOR O PROVEEDOR NO DEVUELVE EL DINERO EN EL TÉRMINO DE 30 DÍAS CALENDARIO AL QUE EJERCIÓ EL DERECHO DE RETRACTO	108
3.6.1.	<i>Acción jurisdiccional de protección al consumidor ante la jurisdicción ordinaria, o ante la Superintendencia de Industria y Comercio</i>	109
3.6.2.	<i>Acción administrativa de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio</i>	110
4.	DERECHO A EXIGIR LA GARANTÍA.....	111
4.1.	GARANTÍA DEL COMERCIANTE Y GARANTÍA DEL CONSUMIDOR	111
4.1.1.	<i>Garantía en el contrato de compraventa de mercancías entre comerciantes</i>	112
4.1.2.	<i>Garantía en el contrato de compraventa de mercancías o prestación de servicios realizado por el consumidor</i>	113
4.1.3.	<i>Término de protección de la garantía de bienes o servicios</i>	140
4.1.4.	<i>Rasgos característicos de la garantía</i>	142
4.1.5.	<i>Causales de exoneración de responsabilidad por garantía</i> ...	144
4.1.6.	<i>Los establecimientos de comercio no pueden negarse a realizar el cambio de la mercancía cuando el consumidor no presenta la factura</i>	145

4.1.7.	<i>En la compra de bienes nuevos cuando se presentan daños, desperfectos o averías que imposibilitan el uso del bien, la garantía debería ser el cambio del bien y no la reparación..</i>	146
5.	DERECHO A EXIGIR LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO <i>IN DUBIO PRO-CONSUMIDOR</i>	147
5.1.	<i>IN DUBIO PRO-REO</i>	148
5.2.	<i>IN DUBIO PRO INVESTIGADO</i>	152
5.3.	TRATAMIENTO DIFERENCIAL NORMATIVO PARA EL CONSUMIDOR.....	155
5.4.	<i>IN DUBIO PRO CONSUMIDOR</i>	155
6.	CONTRATOS DE APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DEL <i>IN DUBIO PRO CONSUMIDOR</i>	159
6.1.	CONTRATOS CON CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES.....	159
6.2.	CONTRATOS DE ADHESIÓN	162
7.	APLICACIÓN DEL <i>IN DUBIO PRO CONSUMIDOR</i>	164
7.1.	A SOLICITUD DEL INTERESADO	164
7.2.	DE OFICIO	164

CAPÍTULO III

COMPLEMENTO DE NORMAS RELACIONADAS CON EL CONSUMIDOR

LEY 1480 DE 2011	167
DECRETO 975 DE 2014.....	227
DECRETO 1369 DE 2014	233
DECRETO 1499 DE 2014	239
BIBLIOGRAFÍA	249