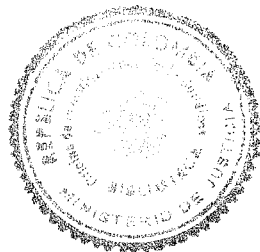


MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO
Dirección General de Políticas Jurídicas
y Desarrollo Legislativo



Investigación

PROTECCION LEGAL
Y PROCEDIMENTAL
DE LOS DERECHOS
DE LOS CONSUMIDORES

Dirección de la Investigación:
JOSE ORLANDO MONTEALEGRE ESCOBAR

Santafé de Bogotá, D.C., octubre de 1996

Contenido

	Págs.
PRESENTACION	11
CONSIDERACIONES GENERALES	15
ASPECTOS NORMATIVOS	15
- Marco Constitucional	15
- Consagración Legal	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
PROPOSITO DE LA INVESTIGACION	23
ESTADO DE LA CUESTION	23
REFERENCIA A LA EXPERIENCIA INTERNACIONAL	25
COBERTURA Y METODOLOGIA DEL TRABAJO DE CAMPO	27
LA NORMATIVA VIGENTE:	
EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	28
- Normas Relativas a la calidad e idoneidad de los productos	30
- Marcas, Leyendas y Propaganda Comercial	30
- Normas sobre Precios	31
- Responsabilidad de Productores	31
- Responsabilidad de los Productores en razón de las Marcas, las Leyendas y la Propaganda Comercial	33
- Normas sobre Precios	34
- Protección por la Vía Civil	34
- Contratos con Financiación	35
LA PROTECCION PENAL	36
AUTORIDADES ENCARGADAS DE APLICAR LAS NORMAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	36
EL PAPEL DE LAS LIGAS Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	37
RAZONES PARA MODIFICAR LA NORMATIVA VIGENTE	39
- Cambio en el Contexto Económico	40
- La Calidad: Control Preventivo	40
- Los Nuevos Adelantos Tecnológicos	42
- Sociedad Civil más Activa	43
EVALUACION DE LA PROTECCION PROCEDIMENTAL DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	43
- Superintendencia de Industria y Comercio	44
- Quién reclama	45
- Por qué se reclama	45



	Págs.
- Por cuánto se reclama	49
- Contra quién se reclama	49
- Qué vínculo origina el reclamo	50
- Qué norma se invoca al reclamar	50
- Norma que se invoca al decidir	51
- Qué decide la autoridad	52
- Cuánto toma el trámite	53
- Monto de la sanción	53
- Superintendencia Bancaria	54
- Quién reclama	55
- Por qué se reclama	55
- Contra quién se reclama	57
- Por cuánto se reclama	58
- Qué norma jurídica se invoca por el solicitante	58
- Qué normas cita la Superintendencia	59
- Cómo se resuelven las reclamaciones	60
- Duración del trámite	60
- Confederación Colombiana de Consumidores	61
- Quién reclama	61
- Contra quién se reclama	61
- Vínculo que genera el reclamo	62
- Cuantía de lo reclamado	62
- Cuánto toma la Confederación para hacer el requerimiento	63
- Qué norma cita el reclamante	63
- Término de duración de la actuación	63
- En qué termina la reclamación	64
- A qué clase de soluciones se llega	64
- Ligas de Consumidores	65
- Quién reclama	65
- Naturaleza del vínculo por el que se reclama	65
- Cómo se hace la reclamación	66
- Materias de la reclamación	66
- Contra quién se reclama	66
- Naturaleza de la persona contra quien se presenta la queja	66



	Págs.
- Monto de lo reclamado	66
- Qué norma invoca el solicitante	67
- A qué decisión se llegó	67
RESULTADOS A NIVEL DE LAS ALCALDIAS	68
- Quién reclama	69
- Por qué se reclama	69
- Contra quién se reclama	70
- Qué invocan los reclamantes	70
- Cómo terminan los procesos	70
LA PROTECCION POR VIA JUDICIAL	71
MARCO SUSTANTIVO DE REFERENCIA	72
INSTRUMENTOS PARA HACER MAS EFECTIVA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES	77

