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. *Ley* 46
7.2.2. *Decretos* 46
7.2.3. *Resoluciones* 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. *El productor o proveedor debe fijar las políticas de devolución o cambio de mercancías, no relacionadas con las garantías* 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. *¿Desde cuándo puede el consumidor ejercer el derecho de retracto?* 80
3.2.2. *¿Cómo contabilizar el término de los cinco (5) días hábiles para ejercer el derecho de retracto?* 81
3.2.3. *¿Cómo se ejerce el derecho de retracto: verbal o por escrito?* 85
3.2.4. *Obligación del consumidor con el productor o proveedor al momento de devolver el producto* 86
3.2.5. *¿Cómo se contabiliza el término de los treinta (30) días calendario para la devolución del dinero por parte del productor o proveedor?* 87
3.3. Contratos que el consumidor tiene derecho a ejercer en el derecho de retracto 88
3.3.1. *Contratos celebrados para la venta de bienes o la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor* 88
3.3.2. *Contratos celebrados para la venta de bienes o la prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por terceros* 94

3.3.3. *Contratos de venta de tiempos compartidos* 95
3.3.4. *Contratos de ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia* 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. *Reclamación directa ante el productor o proveedor de venta de bienes o de prestación de servicios por parte del consumidor* 103
3.5.2. *Reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio* 105
3.5.3. *Requisitos y documentos necesarios para presentar peticiones, quejas y reclamos* 106
3.5.4. *Presentación de la Petición Queja o Reclamo (PQR)* 107
3.5.5. *Contratos en los que el consumidor no puede ejercer el derecho de retracto* 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. *Acción jurisdiccional de protección al consumidor ante la jurisdicción ordinaria, o ante la Superintendencia de Industria y Comercio* 109
3.6.2. *Acción administrativa de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio* 110

4. DERECHO A EXIGIR LA GARANTÍA 111
4.1. Garantía del comerciante y garantía del consumidor 111
4.1.1. *Garantía en el contrato de compraventa de mercancías entre comerciantes* 112
4.1.2. *Garantía en el contrato de compraventa de mercancías o prestación de servicios realizado por el consumidor* 113
4.1.3. *Término de protección de la garantía de bienes o servicios* 140
4.1.4. *Rasgos característicos de la garantía* 142
4.1.5. *Causales de exoneración de responsabilidad por garantía* ... 144
4.1.6. *Los establecimientos de comercio no pueden negarse a realizar el cambio de la mercancía cuando el consumidor no presenta la factura* 145

4.1.7. *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* .. 146

5. DERECHO A EXIGIR LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO *IN DUBIO PRO-CONSUMIDOR* 147

5.1. In dubio pro-reo 148

5.2. In dubio pro investigado 152

5.3. Tratamiento diferencial normativo para el consumidor 155

5.4. *In dubio pro* consumidor 155

6. CONTRATOS DE APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DEL *IN DUBIO PRO CONSUMIDOR* 159

6.1. Contratos con condiciones negociales generales 159

6.2. Contratos de adhesión 162

7. APLICACIÓN DEL IN DUBIO PRO CONSUMIDOR 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