

Tabla de contenido

DERECHOS DEL CONSUMIDOR	3
Intervinientes en relación de consumo	3
Casas del consumidor	4
¿Qué son las casas del consumidor?	4
Actividades adelantadas por las casas del consumidor.....	4
Elementos de las casas del consumidor	4
Acoso a consumidores financieros	4
PROTECCIÓN JURISDICCIONAL	6
Sanciones por incumplimiento de derechos del consumidor.....	6
Acción jurisdiccional de protección al consumidor.....	7
Facultades jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera	7
Responsabilidad por producto defectuoso	7
Acciones de la SIC ante productos inseguros	8
PROPAGANDA Y PUBLICIDAD	9
Incentivos	9
Información mínima del incentivo	10
Validez de la expresión “hasta agotar existencias”	10
“Aplican condiciones y restricciones”	10
Publicidad engañosa	11
¿Cuándo se está frente a una publicidad engañosa?	11
Criterios para analizar un mensaje publicitario	11
GARANTÍA	12
Garantía por servicios	12
Obligación de garantía	12
Garantías que asumen el productor y el distribuidor	13
Responsabilidad solidaria.....	13
Responsabilidades en la garantía.....	13
Ante plazo no anunciado, la garantía es de un año.....	14
Presentación de la factura para solicitar garantía	14
Garantías de temporada navideña	15
Compras anticipadas sin entrega del producto	15
Garantía de bienes inmueble.....	15
Garantía no aplica en incumplimiento contractual	15
Tiempo de garantía que aplica a los bienes inmuebles.....	15
DERECHO DE RETRACTO	16
Obligaciones del consumidor.....	16
Ventas a distancia o con métodos no tradicionales	16
Casos en los que se exceptúa el derecho de retracto	17
Reversión del pago.....	17
PROTECCIÓN DE USUARIOS ANTE EL SISTEMA DE SALUD	18
Proceso para interponer peticiones, quejas y reclamos	18
EPS no puede negar la afiliación por factores de riesgo	19
EPS no puede pedir requisitos extras	19