



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# Protección al consumidor

Una ventaja competitiva

**iNNpuls**  
Colombia

Emprende  
País

UN PROGRAMA DE:  
**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**

# ¿A qué tenemos derecho como consumidores?



- ✓ A recibir productos o servicios de calidad e idoneidad: Con las características anunciadas y necesarias para que se cumpla la finalidad del producto o servicio.
- ✓ A la seguridad e indemnidad contra los riesgos que puedan afectar la salud o el bienestar.
- ✓ A recibir información veraz, suficiente y precisa sobre los productos o servicios.
- ✓ A recibir protección contra la publicidad engañosa: Cuando el contenido o las características anunciadas del producto o servicio no correspondan a la realidad e induzcan a error, engaño o confusión.
- ✓ A reclamar por los daños sufridos frente al productor o al proveedor.
- ✓ A obtener protección contractual, por ejemplo, en frente a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
- ✓ A elegir libremente los bienes o servicios de nuestro interés.



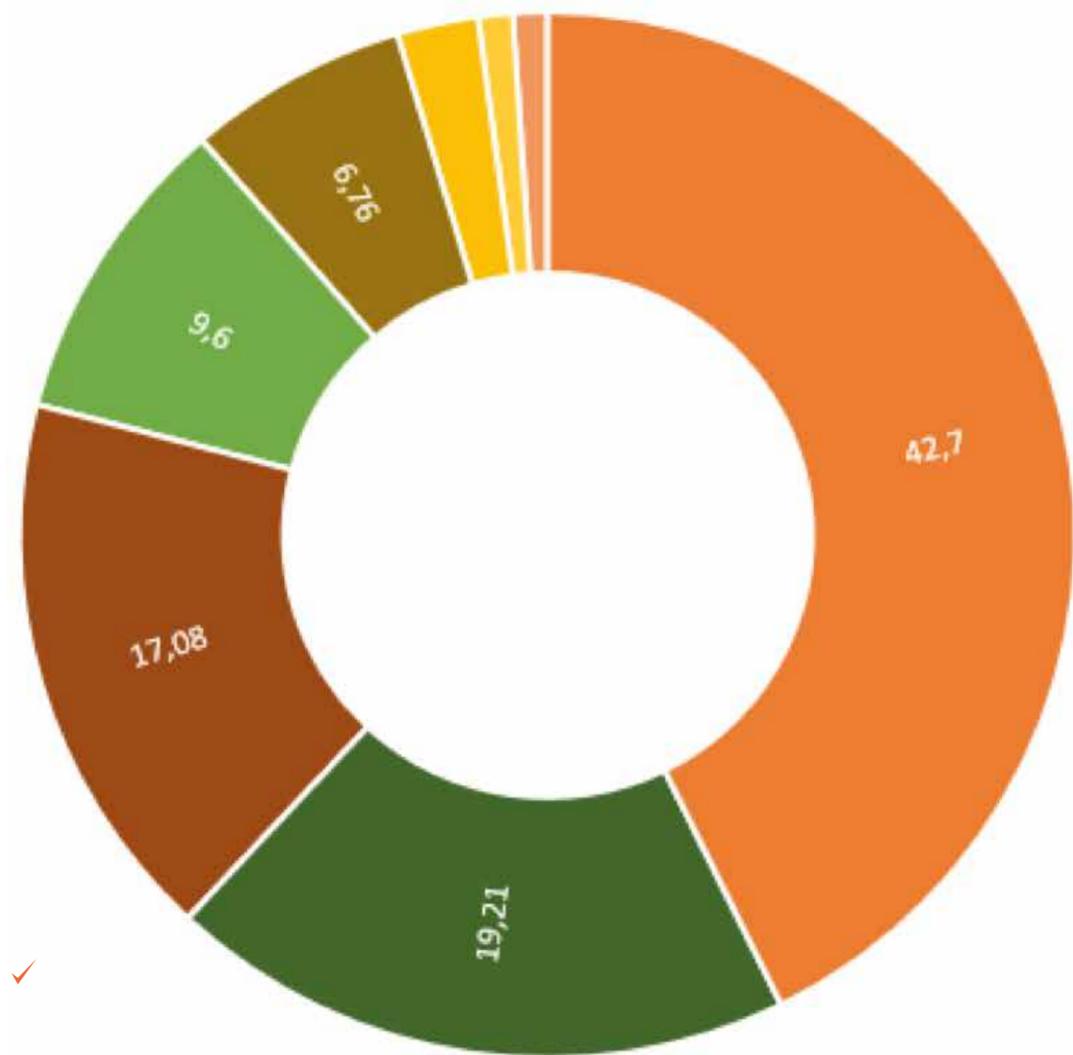
## ¿Qué debe hacer un empresario frente al consumidor?



- ✓ Ofrecer productos y servicios de calidad, idóneos y seguros.
- ✓ Entregar información completa, veraz, oportuna, verificable y comprensible al consumidor.
- ✓ Evitar la publicidad engañosa para atraer clientes
- ✓ Responder oportunamente a las reclamaciones.
- ✓ Prestar la garantía del producto y/o servicio.
- ✓ Evitar cláusulas abusivas en los contratos.



# Sanciones por infracción a los derechos de los consumidores.



- Inobsercancia de órdenes e instrucciones impartidas por la SIC
- Incumplimiento en la calidad del producto
- Incumplimiento de obligaciones generales
- Proveer información engañosa
- Cláusulas abusivas en los contratos
- Publicidad engañosa
- Incumplimiento en la seguridad del producto
- Sobrepasar la tasa de interés máxima legal permitida



# Consumidores y sus datos personales.



La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha recomendado que las empresas deben proteger los datos personales del consumidor asegurando que sus prácticas relacionadas con la recopilación y uso sean legales, transparentes y justas, tomando precauciones de seguridad razonables

Recommendation of the Council on Consumer Protection in E-COMMERCE



# ¿Cuáles son las exigencias regulatorias sobre tratamiento de datos personales en las actividades de comercio electrónico?



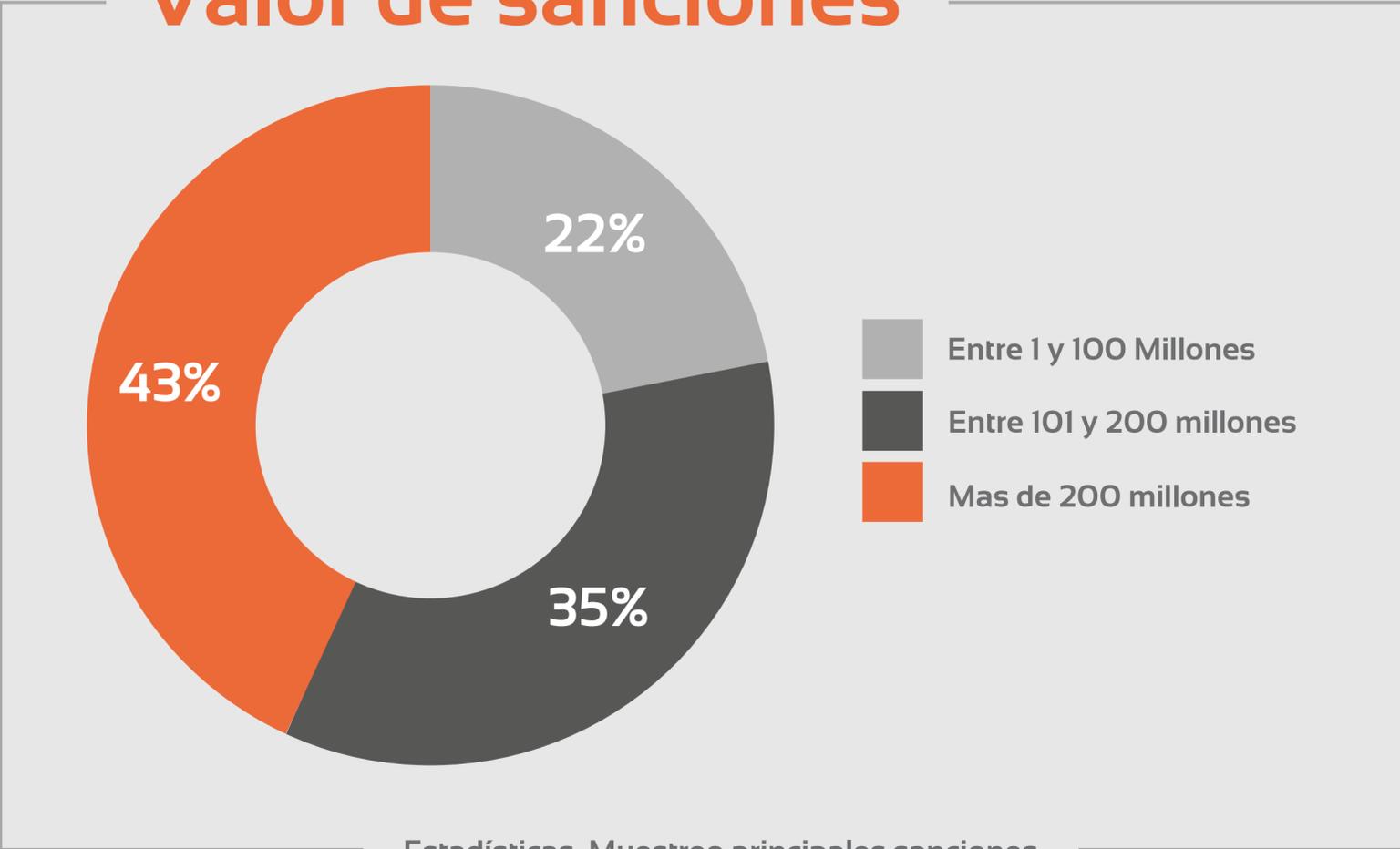
- ✓ Cumplir con las normas locales sobre tratamiento de datos personales cuando el proyecto de comercio electrónico tiene efectos en varios países.
- ✓ Recolectar los datos estrictamente necesarios para fines de comercio electrónico.
- ✓ No contactar a las personas que no requieren recibir más publicidad y suprimir los datos de contacto cuando así lo soliciten.
- ✓ Evitar la suplantación de identidad de los consumidores utilizando herramientas de firma digital y electrónica.
- ✓ Garantizar la seguridad de la información de los consumidores
- ✓ Respetar los derechos e implementar mecanismos efectivos para el ejercicio de los mismos.



# Sanciones por uso indebido de datos personales en el comercio electrónico

- Envío recurrente de correos electrónicos informativos sin autorización.
- No eliminación de información a solicitud del titular de los datos (derecho de supresión).
- No atención de peticiones, quejas y reclamos.
- No conservar soporte de las autorizaciones para el tratamiento de datos.
- Reincidencia en la comisión de la infracción.

## Valor de sanciones



# Un empresario que cumple la regulación sobre protección al consumidor y el tratamiento de sus datos personales...



Alcanza ventaja frente a sus competidores.

Evita el riesgo de sanción por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional en materia de protección al consumidor y datos personales.

Mantiene relaciones transparentes con sus clientes y todos los participantes de las actividades empresariales.





El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Conoce más en:  
[www.fundacionbolivardavivienda.org](http://www.fundacionbolivardavivienda.org)  
[www.innpulsacolombia.com](http://www.innpulsacolombia.com)

Contenido creado por:

**WELAWYOU**  
Amamos el emprendimiento

**innpuls**  
Colombia

Emprende  
País

UN PROGRAMA DE:  
**Fundación  
Bolívar  
Davivienda**