



Especialización en Mercadeo

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : Aires de engaño

ESPECIALIZACIÓN: Mercadeo

PROMOCIÓN : XXIII

PALABRAS CLAVES: aire, mano de obra, engaño, publicidad, daños, responsabilidad.

TEMAS CUBIERTOS : atención al cliente, publicidad engañosa, mal servicio.

RESUMEN DEL CASO

Un viernes en la mañana busque en el directorio un centro especializado para reparar el aire acondicionado de mi carro. Encontré uno que se suponía era de los mejores y donde me ofrecían un servicio de primera y con garantía de 1 año, sobre el trabajo que se realizara.

Después de diagnosticar el daño, empezó la mano de obra a las 9am, a las 10pm del mismo día, me entregaron el carro, con el tablero totalmente desbaratado, sin frenos, y queriéndome cobrar 200.000 pesos, por prácticamente, hacer un daño más grande que el inicial.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
JUAN CAMILO CAMPO DIAZ	3104132261	Juank60@hotmail.com

Especialización en Mercadeo

Aires de engaño

A mediados de febrero de 2012, en una tarde soleada e insoportable por un calor que pareciera fuera a reventar las calles, me dirigía hacia el centro de la ciudad. El aire de mi carro está fallando y al sentir esta necesidad de refrescarme para aguantar esos trancones interminables, decidí buscar un centro especializado para reparar el aire acondicionado de este.

Al siguiente día después de una dispendiosa búsqueda en el directorio, y de hacer más o menos 10 llamadas a diferentes talleres, me decidí por el que prometía ser más serio y con una larga experiencia en estos arreglos. Me dirigí hacia este y a las 9 de la mañana ya estaba en el sitio.

Después de parquear, salió a recibirme un señor de estatura baja, con vestimenta un informal, pero que al dirigirse a mí, daba la impresión de ser un experto en el tema, me ofrecieron algo de beber y una silla muy cómoda.

Juan: bueno cuénteme cual podría ser el daño que tiene el aire del carro?

Jorge: señor pues nosotros aquí antes de decirle exactamente que tiene, debemos desbaratar el evaporador y después de hacer una revisión completa le entregamos el diagnostico.

Juan: que costo tiene la revisión? Y cuanto se demora aproximadamente?

Jorge: no tiene ningún costo, y se demora más o menos 1 hora, de verdad el servicio al cliente que nosotros prestamos de muy buena calidad, y por ser su primera visita le tengo una promoción.

Juan: cuénteme

Jorge: por el arreglo del aire, le obsequio la alineada y balanceada de las llantas.

Juan: listo, yo espero!!

Me llamo mucho la atención la promoción que me ofreció el señor, ya que la alineada y balanceada en otro lugar me cuesta normalmente 80.000 ochenta mil pesos, dinero que me ahorraría al ser un obsequio por parte de este taller.

Ese ¡yo espero! fue el detonante de todo lo que tendría que enfrentar ese día, eran las 10 de la mañana y no avanzaba el trabajador, era un muchacho egresado del Sena, debido al reconocimiento que tiene esta institución yo estaba completamente tranquilo y confiado en que sabía lo que hacía.*¹

A las 11Am, yo seguía sentado en el asiento que me habían brindado, mientras apreciaba que mi carro cada vez estaba más desbaratado y no habían terminado la revisión, llevaba dos horas el joven, y parecía estar inseguro de lo que hacía.

Juan: joven como va? Que ha encontrado?

Julián: mmmmm, muy bien señor, aquí revisando bien haber cual es el daño!!

Juan: ahhh bueno, ojala sepamos pronto cual es el daño, porque ya casi es medio día!!!

Julián: ajaja si tranquilo, en media hora le digo.

Seguí esperando y leyendo el periódico de ese día, de pronto llego un señor en una camioneta color gris, al bajarse se dirigió hacia el señor Jorge. Por la cara que

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

traía y su actitud, supuse que le habrían prestado un mal servicio y venia a reclamar sus derechos como lo dice la constitución.*2

Jorge: buenos días señor, como me le fue? Le quedo bien el aire del carrito?

Pedro: nooo, si viera, Salí de aquí ayer y en la noche ya no me funcionaba el aire, que es lo q pasa?

Jorge: que pena señor, ahora que me comenta eso, debió ser que el proveedor me trajo una válvula que no es apta para esa camioneta, de verdad discúlpeme.

Pedro: necesito es que me solucionen mi problema.

Jorge: enseguida, tome asiento.

En ese momento el señor Jorge tomo el teléfono y llamo a su proveedor, empezó a hablar en un tono muy alto, reclamándole por el repuesto que había mandado, ya que no había sido el que le habían pedido. Después de hablar 10 minutos, colgó y fue hacia donde nosotros, y nos comento que ya venía el proveedor para ver qué era lo que había sucedido.

Mientras esperábamos al proveedor, me dirigí hacia Julián, le pregunte como iba, y me dijo que bien, que ya casi daba con el “chiste”. Yo me quede parado en la puerta del carro para ver qué era lo que hacía.

A las 12 del medio día llego el proveedor, saludo a Jorge y al señor que había tenido el problema con su carro. Empezaron a hablar de la situación.

Jorge: cuénteme que fue lo que paso con la válvula que le mande a pedir? Porque me trajo la que no era?

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

Felipe: no señor, usted está confundido, resulta que ayer me llamo su asistente y me pidió una válvula con unas especificaciones y esa fue la que le mande. Yo le traje exactamente lo que me pidió.

Jorge: pero como me va a decir que mi asistente va a ordenar un repuesto que no es, es ilógico, no tiene sentido que por evadir su descuido, culpe a otra persona.

Felipe: que pena, yo tengo la orden firmada por ella, cuando traje la válvula ella la verifico y me firmo la orden de conformidad. Así que el inconveniente es realmente la mala capacitación que se le dio a ella al momento de ingresar al negocio.

Jorge: mmm, como así? Voy a llamarla haber que fue lo que sucedió.

Eran las 2 de la tarde, mi carro se encontraba totalmente desbaratado por dentro y Julián estaba almorzando! Por un momento pensé que no sabían lo que hacían, y que había ido al lugar equivocado.

Después de almorzar en un restaurante de la esquina, volví y Julián ya estaba de nuevo en mi carro.

Juan: kiubo Julián, que pasa? Cómo va el daño?

Julián: mmmm bien patrón, pues dándole, esperemos haber que dice don Jorge.

Juan: como así? Pero ya se sabe cuál es el daño?

Julián: más o menos, resulta que tiene un daño en una válvula, pero el administrador no estará de acuerdo en que no se le cobre la revisión por qué no tendríamos ganancia, él le dirá q le cobra las dos mano de obras por separado.

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

Me volví a sentar y mi paciencia fue desapareciendo, el señor Jorge se encontraba peleando con la asistente, la cual le mostraba un recibo y un papel donde estaba lo que él le había pedido. El con mucha rabia la insultaba y la trababa muy mal.

Después fui hacia donde la joven y le pregunte qué era lo que había pasado, ella me respondió con una voz cortada, que ayer el patrón le había pedido un repuesto, y que ella había ordenado una válvula pero no la correcta. Ella me aseguró que no era su intención, sino que no está capacitada y familiarizada con los términos y con repuestos que nunca había escuchado nombrar.

En ese momento caí en la cuenta de que el taller no era el mejor, tenía muchos problemas entre sus trabajadores y por lo que veía, yo iba a ser una víctima de esto.

Eran las 4 de la tarde y yo me encontraba desesperado, el carro totalmente desbaratado, al parecer la solución era cambiarle una válvula y el condensador, una pieza muy costosa, pero que en ese momento no dude en decirle que hicieran lo que necesitaran.

Jorge: señor Juan, pido el condensador y la válvula? O que quieres q hagamos?

Juan: con seguridad es eso? Si es la solución, adelante....

Jorge: listo, ya lo pido aprovechando que el joven esta aquí.

Cuando el señor le pidió el repuesto a Felipe, este le dijo que no había problema, que en media hora lo mandaría. En ese momento yo quede tranquilo y respire un aire de alivio. Todo parecía que iba por bueno camino.

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

Al cabo de una hora no llegaba el proveedor de los repuestos y el administrador solo era preocupado por recibir clientes y ponerlos a esperar, según el joven a él solo le importaba generar ganancias, sin importarle la imagen del negocio, que estaba quedando por el suelo.

Llegaron las 10 de la noche y no me habían solucionado nada, me habían ofrecido una promoción, y tampoco la harían efectiva.

Jorge: joven, resulta que el repuesto no se encuentra en bodega y me lo tendrían a primera hora mañana.

Juan: listo, yo me llevo el carro así como esta, no se preocupe.

Jorge: no. Como se le ocurre, no está armado y acuérdesese que se gana una promoción de alineada y balanceos.

Juan: no se preocupe, me lo llevo así y mañana en la mañana lo traigo, yo sabía que el señor Jorge estaba preocupado porque tendría pérdidas, esto debido a que el joven había estado ocupado todo el día en mi carro, y no iban a recibir ningún pago, por lo cual el día de trabajo de él, sería perdido.

Jorge: como quiera, pero recuerde que la promoción seguirá en pie al finalizar el trabajo que le empezamos a realizar hoy, no dude en preguntar cualquier inquietud a mi o a mi asistente!

Me lleve el carro así, y al siguiente día madrugue al taller. A las 8am que llegue no habían abierto, por lo cual me fui a donde un conocido, el cual por olvido no había buscado antes.

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

Fui y deje el carro allá para que me lo arreglaran y lo armaran de nuevo, ya que lo habían dejado peor de lo que estaba.

El señor Gersain, el mecánico del otro taller me pregunto:

Gersain: cuénteme porque traer el tablero del carro así de desbaratado?

Juan: le iban a arreglar el aire, y para hacer el diagnostico me dijeron que eran necesario hacer eso, y además me ofrecieron una promoción, me regalaban alineación y balanceo.

Gersain: no, esa gente es así, engañan al consumidor, pero después no respetan los derechos que tienen y no cumplen con lo que prometen.

Juan: listo, usted me arregla el daño y me da recibo para yo tenerlo de respaldo por la garantía?

Gersain: Claro, con mucho gusto.

Después de una semana y de contarle a un abogado sobre la situación, me comentó que el problema fue de marketing, y de no saber organizar los productos que ofrecen en un portafolio organizado y que estén disponibles en todo momento.

En el otro taller, me ofrecieron un servicio que si me lo prestarían porque tienen los insumos y el personal capacitado para este.

Volví al taller a recoger el carro, me comento que había quedado muy bien y que me daría factura para la garantía que tiene de un año. Y que si le remitía a gente conocida, me daría promociones de cada dos meses, cambios de aceite o algo similar.*³

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.

*1-imagen del tablero del carro al inicio del trabajo.

*2-derechos del consumidor.

*3-recibo del arreglo total del carro.



Especialización en Mercadeo

ANEXOS

*2-Derechos del consumidor:

Identificación de la Norma : LEY-19496

Fecha de Publicación : 07.03.1997

Fecha de Promulgación : 07.02.1997

Organismo : MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION

Ultima Modificación : LEY-19955 14.07.2004

ESTABLECE NORMAS SOBRE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE
LOS CONSUMIDORES

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional
ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

TITULO I

Ambito de aplicación y definiciones básicas

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas LEY 19955

naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto Art. único N° 1 a) jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como D.O. 14.07.2004 destinatarios finales, bienes o servicios.

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

No se considerará proveedores a las personas que LEY 19955 posean un título profesional y ejerzan su actividad en Art. único N° 1 b) forma independiente. D.O. 14.07.2004

3.- Información básica comercial: los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

Tratándose de proveedores que reciban bienes en LEY 19955 consignación para su venta, éstos deberán agregar a la Art. único N° 1 c) información básica comercial los antecedentes relativos D.O. 14.07.2004 a su situación financiera, incluidos los estados financieros cuando corresponda.

En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. Se exceptuarán de lo dispuesto en este inciso los bienes ofrecidos a granel.

La información comercial básica deberá ser suministrada al público por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno. Respecto de los instructivos de uso de los bienes y servicios cuyo uso normal represente un riesgo para la integridad y seguridad de las personas, será obligatoria su entrega al consumidor conjuntamente con los bienes y servicios a que acceden.

4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato LEY 1995 las condiciones objetivas contenidas en la publicidad Art. único N° 1 d) hasta el momento de celebrar el contrato. Son D.O. 14.07.2004 condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28.

5.- Anunciante: el proveedor de bienes, prestador de servicios o entidad que, por medio de la publicidad, se propone ilustrar al público acerca de la naturaleza, características, propiedades o atributos de los bienes o servicios cuya producción, intermediación o prestación constituye el objeto de su actividad, o motivarlo a su adquisición.

6.- Contrato de adhesión: aquel cuyas cláusulas han sido propuestas unilateralmente por el proveedor sin que el consumidor, para celebrarlo, pueda alterar su contenido.

7.- Promociones: las prácticas comerciales, cualquiera sea la forma que se utilice en su difusión, consistentes en el ofrecimiento al público en general de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

8.- Oferta: práctica comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios a precios rebajados en forma transitoria, en relación con los habituales del respectivo establecimiento.

Artículo 2°.- Quedan sujetos a las disposiciones de LEY 1995 esta ley: Art. único N° 2

a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo D.O. 14.07.2004 preceptuado en el Código de Comercio u otras

disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor;

b) Los actos de comercialización de sepulcros o sepulturas;

c) Los actos o contratos en que el proveedor se obligue a suministrar al consumidor o usuario el uso o goce de un inmueble por períodos determinados, continuos o discontinuos, no superiores a tres meses, siempre que lo sean amoblados y para fines de descanso o turismo;

d) Los contratos de educación de la enseñanza básica, media, técnico profesional y universitaria, sólo respecto del Párrafo 4° del Título II; de los Párrafos 1° y 2° del Título III; de los artículos 18, 24, 26, 27 y 39 C, y respecto de la facultad del o de los usuarios para recurrir ante los tribunales correspondientes, conforme a los procedimientos que esta ley establece, para hacer efectivos los derechos que dichos Párrafos y artículos les confieren.

No quedará sujeto a esta ley el derecho a recurrir ante los tribunales de justicia por la calidad de la educación o por las condiciones académicas fijadas en los reglamentos internos vigentes a la época del ingreso a la carrera o programa respectivo, los cuales no podrán

ser alterados sustancialmente, en forma arbitraria, sin perjuicio de las obligaciones de dar fiel cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades ofrecidas por las entidades de educación;

e) Los contratos de venta de viviendas realizadas por empresas constructoras, inmobiliarias y por los Servicios de Vivienda y Urbanización, en lo que no diga relación con las normas sobre calidad contenidas en la ley N° 19.472, y

f) Los actos celebrados o ejecutados con ocasión de la contratación de servicios en el ámbito de la salud, con exclusión de las prestaciones de salud; de las materias relativas a la calidad de éstas y su financiamiento a través de fondos o seguros de salud; de la acreditación y certificación de los prestadores, sean éstos públicos o privados, individuales o institucionales y, en general, de cualquiera otra materia que se encuentre regulada en leyes especiales.

Artículo 2° bis.- No obstante lo prescrito en el LEY 19955 artículo anterior, las normas de esta ley no serán Art. único N° 3 aplicables a las actividades de producción, fabricación, D.O. 14.07.2004 importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

- a) En las materias que estas últimas no prevean;
- b) En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y
- c) En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales.

T I T U L O II

Disposiciones generales

Párrafo 1°

Los derechos y deberes del consumidor

Artículo 3°.- Son derechos y deberes básicos del consumidor:

- a) La libre elección del bien o servicio. El LEY 19955 silencio no constituye aceptación en los actos de Art. único N° 4 a) consumo; D.O. 14.07.2004
- b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e) El derecho a la reparación e indemnización LEY 19955 adecuada y oportuna de todos los daños materiales y Art. único N° 4 b) morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las D.O. 14.07.2004 obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio

establecido.

Artículo 3° bis.- El consumidor podrá poner término LEY 19955 unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días Art. único N° 5 contados desde la recepción del producto o desde la D.O. 14.07.2004 contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos:

a) En la compra de bienes y contratación de servicios realizadas en reuniones convocadas o concertadas con dicho objetivo por el proveedor, en que el consumidor deba expresar su aceptación dentro del mismo día de la reunión.

El ejercicio de este derecho se hará valer mediante carta certificada enviada al proveedor, al domicilio que señala el contrato, expedida dentro del plazo indicado en el en el encabezamiento;

b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien o desde la celebración del contrato en el caso de servicios, siempre que el proveedor haya cumplido con la obligación de remitir la confirmación escrita señalada en el artículo 12 A. De no ser así, el plazo se extenderá a 90 días. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

En aquellos casos en que el precio del bien o servicio haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al consumidor por el proveedor o por un tercero previo acuerdo entre éste y el proveedor, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del consumidor, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el consumidor ejerciera el derecho consagrado en este artículo, el proveedor estará obligado a devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al consumidor a la fecha del retracto. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

Artículo 3° ter.- En el caso de prestaciones de LEY 19955 servicios educacionales de nivel superior, Art. único N° 5 proporcionadas por centros de formación técnica, D.O. 14.07.2004 institutos profesionales y universidades, se faculta al alumno o a quién efectúe el pago en su representación para que, dentro del plazo de diez días contados desde aquél en que se complete la primera publicación de los resultados de las postulaciones a las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas, deje sin efecto el contrato con la respectiva institución, sin pago alguno por los

servicios educacionales no prestados.

Para hacer efectivo el retracto a que se refiere este artículo, se requerirá ser alumno de primer año de una carrera o programa de pregrado y acreditar, ante la institución respecto de la cual se ejerce esta facultad, encontrarse matriculado en otra entidad de educación superior.

En ningún caso la institución educacional podrá retener con posterioridad a este retracto los dineros pagados ni los documentos de pago o crédito otorgados en respaldo del período educacional respectivo, debiendo devolverlos todos en el plazo de 10 días desde que se ejerza el derecho a retracto. En el evento de haberse otorgado mandato general para hacer futuros cobros, éste quedará revocado por el solo ministerio de la ley desde la fecha de la renuncia efectiva del alumno al servicio educacional. El prestador del servicio se abstendrá de negociar o endosar los documentos recibidos, antes del plazo señalado en el inciso primero.

No obstante lo dispuesto en el inciso anterior, la institución de educación superior estará facultada para retener, por concepto de costos de administración, un monto de la matrícula, que no podrá exceder al uno por ciento del arancel anual del programa o carrera.

Artículo 4°.- Los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores.

Párrafo 2°

De las organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores

Artículo 5°.- Se entenderá por Asociación de LEY 19955 Consumidores la organización constituida por personas Art. único N° 6 naturales o jurídicas, independientes de todo interés D.O. 14.07.2004 económico, comercial o político, cuyo objetivo sea proteger, informar y educar a los consumidores y asumir la representación y defensa de los derechos de sus afiliados y de los consumidores que así lo soliciten, todo ello con independencia de cualquier otro interés.

Artículo 6°.- Las asociaciones de consumidores se LEY 19955 registrarán por lo dispuesto en esta ley, y en lo no Art. único N° 7 previsto en ella por el decreto ley N° 2.757, de 1979, D.O. 14.07.2004 del Ministerio del Trabajo.

Artículo 7°.- Además de las causales de disolución LEY 19955 indicadas en el artículo 18 del decreto ley N° 2.757, de Art. único N° 8 1979, las organizaciones de consumidores pueden ser D.O. 14.07.2004 disueltas por sentencia judicial o por disposición de la ley, a pesar de la voluntad de sus miembros.

En caso de que el juez, dentro del plazo de tres años, declare temerarias dos o más demandas colectivas interpuestas por una misma Asociación de Consumidores, podrá, a petición de parte, en casos graves y calificados, decretar la disolución de la asociación, por sentencia fundada.

Los directores de las Asociaciones de Consumidores disueltas por sentencia judicial quedarán inhabilitados para formar parte, en calidad de tales, de otras asociaciones de consumidores, durante el período de dos años.

Artículo 8°.- Las organizaciones a que se refiere el presente párrafo sólo podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Difundir el conocimiento de las disposiciones de esta ley y sus regulaciones complementarias;
- b) Informar, orientar y educar a los consumidores para

el adecuado ejercicio de sus derechos y brindarles asesoría cuando la requieran;

c) Estudiar y proponer medidas encaminadas a la protección de los derechos de los consumidores y efectuar o apoyar investigaciones en el área del consumo; LEY 19955 Art. único N° 9 a)

d) Representar a sus miembros y ejercer las D.O. 14.07.2004 acciones a que se refiere esta ley en defensa de aquellos consumidores que le otorguen el respectivo mandato, y LEY 19955

e) Representar tanto el interés individual, como Art. único N° 9 el interés colectivo y difuso de los consumidores ante b y c) las autoridades jurisdiccionales o administrativas, D.O. 14.07.2004 mediante el ejercicio de las acciones y recursos que procedan;

f) Participar en los procesos de fijación de tarifas de los servicios básicos domiciliarios, conforme a las leyes y reglamentos que los regulen.

Artículo 9°.- Las organizaciones de que trata este párrafo en ningún caso podrán:

a) Desarrollar actividades lucrativas, con LEY 19955 excepción de aquellas necesarias para el financiamiento Art. único N° 10 a)

o recuperación de costos en el desarrollo y cumplimiento D.O. 14.07.2004 de actividades que les son propias;

b) Incluir como asociados a personas jurídicas que se dediquen a actividades empresariales;

c) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes o servicios a los consumidores;

d) Realizar publicidad o difundir comunicaciones no meramente informativas sobre bienes o servicios, ni

e) Dedicarse a actividades distintas de las señaladas en el artículo anterior.

La infracción grave y reiterada de las normas LEY 19955 contenidas en el presente artículo será sancionada con Art. único N° 10 b)

la cancelación de la personalidad jurídica de la D.O. 14.07.2004 organización, por sentencia judicial, a petición de cualquier persona, sin perjuicio de las responsabilidades penales o civiles en que incurran quienes las cometan.

Artículo 10.- No podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores:

a) El que hubiere sido declarado en quiebra culpable o fraudulenta, mientras no se alce la quiebra;

b) El que hubiere sido condenado por delito contra la propiedad o por delito sancionado con pena aflictiva, por el tiempo que dure la condena;

c) El que hubiere sido sancionado como reincidente de denuncia temeraria o por denuncias temerarias reiteradas, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 55.

Artículo 11.- Tampoco podrán ser integrantes del consejo directivo de una organización de consumidores quienes ejerzan cargos de elección popular ni los consejeros regionales.

Los directivos de una organización de consumidores que sean a la vez dueños, accionistas propietarios de más de un 10% del interés social, directivos o ejecutivos de empresas o sociedades que tengan por objeto la producción, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios a consumidores, deberán abstenerse de intervenir en la adopción de acuerdos relativos a materias en que

tengan interés comprometido en su condición de propietarios o ejecutivos de dichas empresas. La contravención a esta prohibición será sancionada con la pérdida del cargo directivo en la organización de consumidores, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades penales o civiles que se configuren.

Los directores responderán personal y LEY 19955 solidariamente por las multas y sanciones que se Art. único N° 11 apliquen a la asociación por actuaciones calificadas por D.O. 14.07.2004 el juez como temerarias, cuando éstas hayan sido ejecutadas sin previo acuerdo de la asamblea.

Artículo 11 bis.- Créase un Fondo Concursable, LEY 19955 destinado al financiamiento de iniciativas que las Art. único N° 12 Asociaciones de Consumidores constituidas según lo D.O. 14.07.2004 dispuesto en la presente ley desarrollen en el cumplimiento de sus objetivos, con exclusión de las actividades a que se refieren las letras d) y e) del artículo 8°.

Dicho Fondo estará compuesto por los aportes que cada año se contemplen en el presupuesto del Servicio Nacional del Consumidor y por las donaciones que realicen para dicho efecto organizaciones sin fines de lucro nacionales o internacionales.

Un reglamento establecerá la constitución y composición del Consejo de Administración del Fondo, preservando la autonomía de las Asociaciones de Consumidores y de la gestión del Fondo.

Párrafo 3°

Obligaciones del proveedor

Artículo 12.- Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 12 A.- En los contratos celebrados por LEY 19955 medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare Art. único N° 13 una oferta realizada a través de catálogos, avisos o D.O. 14.07.2004 cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor.

Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

Artículo 13.- Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.

Artículo 14.- Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las

circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes LEY 19955 de que éste decida la operación de compra. Será Art. único N° 14 bastante constancia el usar en los propios artículos, D.O. 14.07.2004 en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto.

Artículo 15.- Los sistemas de seguridad y vigilancia que, en conformidad a las leyes que los regulan, mantengan los establecimientos comerciales están especialmente obligados a respetar la dignidad y derechos de las personas. En caso que se sorprenda a un consumidor en la comisión flagrante de un delito los gerentes, funcionarios o empleados del establecimiento se limitarán, bajo su responsabilidad, a poner sin demora al presunto infractor a disposición de las autoridades competentes.

Cuando la contravención a lo dispuesto en los incisos anteriores no fuere constitutiva de delito, ella será sancionada en conformidad al artículo 24.

Párrafo 4°

Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que:

a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;

b) Establezcan incrementos de precio por servicios, accesorios, financiamiento o recargos, salvo que dichos incrementos correspondan a prestaciones adicionales que sean susceptibles de ser aceptadas o rechazadas en cada caso y estén consignadas por separado en forma específica;

c) Pongan de cargo del consumidor los efectos de deficiencias, omisiones o errores administrativos, cuando ellos no le sean imputables;

d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Contengan limitaciones absolutas de responsabilidad frente al consumidor que puedan privar a éste de su derecho a resarcimiento frente a deficiencias que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio; LEY 19955

Art. único N° 15

f) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido a, b y c) llenados o inutilizados antes de que se suscriba el D.O. 14.07.2004 contrato, y

g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de


la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales.

Si en estos contratos se designa árbitro, el consumidor podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente. Si se hubiese designado más de un árbitro, para actuar uno en subsidio de otro, podrá ejercer este derecho respecto de todos o parcialmente respecto de algunos. Todo ello de conformidad a las reglas del Código Orgánico de Tribunales.

En todo contrato de adhesión en que se designe un LEY 19955 árbitro, será obligatorio incluir una cláusula que Art. único N° 15 d) informe al consumidor de su derecho a recusarlo, D.O. 14.07.2004 conforme a lo establecido en el inciso anterior. Lo que se entiende sin perjuicio del derecho que tiene el consumidor de recurrir siempre ante el tribunal competente.

Artículo 16 A. Declarada la nulidad de una o LEY 19955 varias cláusulas o estipulaciones de un contrato de Art. único N° 16 adhesión, por aplicación de alguna de las normas del D.O. 14.07.2004 artículo 16, éste subsistirá con las restantes cláusulas, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible. En este último caso, el juez deberá declarar nulo, en su integridad, el acto o contrato sobre el que recae la declaración.

***3-recibo del trabajo final.**



GERSAIN LERMA LASPRILLA

Nít. 76.044.023 - 5
Regimen Simplificado

Aire Acondicionado - Radiadores


Cra. 48 No. 45 - 76 B/. Mariano Ramos Tel.: 403 32 88 - Cel.: 316 841 83 39 * Cali

Fecha: 04-02-2012	FACTURA DE VENTA	Nº 0400
Señor(es): Juan Camilo Campo		
Dirección: 31040261		
Nit: CMB-255		Tel: 3215831

CANT.	DESCRIPCION	VR. UNITARIO	VALOR TOTAL
	para diametro tablero.		
1/	Resistencia de 8100w		120.000
1/	valvula de expansion		100.000
1	Mano de obra y carga		170.000
<p style="margin: 0;">Aire Acondicionado & Radiadores Cra. 42 C No. 28C - 41 Tel: 375 8303 Cel: 316 841 8339 Villa Del Sur</p> <p style="margin: 0; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">CANCELADO</p>			

Esta factura de venta se asimila en sus efectos legales a una letra de cambio segun art. 774 del codigo de comercio

FIRMA Y SELLO



RECIBI CONFORME C.C. O NIT.

SUB-TOTAL	390.000
DCTO. %	-
TOTAL \$	390.000

ECHIBERRY PUBLICIDAD Y DISEÑO NIT. 16.784.617-0 TEL: 315 515 8124

***1-tablero del carro al iniciar arreglo.**

