

TIPS DE CONSUMIDOR

Quiero presentar una ACCIÓN O DEMANDA ¿Qué pasos debo seguir?

TIPS 4 de 10



14 OCTUBRE 2020

CENTRO ESPECIALIZADO EN SOLUCIONES PENALES, DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS HUMANOS.

Correo electrónico: info@cespidh.com

Sitio Web: www.cespidh.com

Creado por: CESPIDH

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDOR:

1. ¿Para proteger mis derechos de usuario por la vía administrativa que acciones adoptan las autoridades?

Las autoridades pueden emitir decisiones para sancionar o proteger de información y publicidad engañosa, calidad e idoneidad en la prestación de servicios en virtud de las facultades de vigilancia promoción y prevención), Inspección y control (verificación de cumplimiento- realizar requerimiento- visitas de inspección).

Quiero realizar una DENUNCIA ¿Que debo incluir en la denuncia?

- La identificación de la empresa contra la cual se presenta la denuncia.
- Señalar los datos completos de la persona que denuncia
- Describir en orden los hechos. Que sucedió primero y así sucesivamente.
- Indicar la petición de interés colectivo
- Indicar y anexar las pruebas que tenga en su poder



Quiero Iniciar una ACCIÓN O DEMANDA ¿Qué pasos debo seguir?

Antes de iniciar una demanda debes haber agotado un reclamo- petición a la empresa o presunto infractor. Indicando el motivo de inconformidad o reclamación y que solicitas. La reclamación la puedes presentar de forma verbal o escrita y la empresa deberá dejar y entregar constancia de recibido- radicado. Luego una ve responde la empresa si persisten la inconformidad podrás presentar la demandad o al finalizar 15 días hábiles posteriores a la radicación de la reclamación directa.

En el evento que la empresa se niegue a suministrar constancia- radicado-recibido de la reclamación podrás manifestar bajo la gravedad de juramento y proceder a iniciar la demanda.

2. ¿Qué requisitos debe contener la RECLAMACIÓN DIRECTA para dirigir la empresa?

- ✓ La identificación de la empresa contra la cual se presenta el reclamo.
- ✓ Señalar los datos completos de la persona que reclama
- ✓ Describir en orden los hechos. Que sucedió primero y así sucesivamente.
- ✓ Identificar el producto o servicio
- ✓ Indicar la petición -solicitud
- ✓ Indicar y anexar las pruebas que tenga en su poder

EXITEN SERVICIOS – PLATAFORMAS que ayuden los Consumidores o Empresarios a solucionar problemas enmarcados en la relación de consumo?

Si, la Superintendencia de industria y comercio ha creado el programa SIC FACILITA. Para acceder a esta plataforma el consumidor debe contar con número de radicado de su reclamación. SIC FACILITA tiene la finalidad que los usuarios y empresarios puedan adoptar una alternativa de solución para sus controversias sin necesidad de iniciar una acción jurisdiccional.

¿Qué requisitos debe contener la DEMANDA o ACCION JURISDICCIONAL para dirigir la empresa?

- ✓ Designación del juez a quien se dirige (La SIC)
- ✓ INDICAR LA PRETENSIONES
- ✓ Describir los hechos
- ✓ Petición de pruebas
- ✓ Juramento estimatorio (para los casos de servicios que suponen entrega de un bien)
- ✓ Fundamentos de derecho
- ✓ Determinación de la Cuantía del proceso. Cuando sea necesaria por competencia o tramite.
- ✓ Lugar, dirección física y electrónica de notificación.

Otros anexos: poder prueba de existencia y representación de las partes etc.

