

**LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS**

**DANIEL ALBERTO GOMEZ OCAMPO**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO INDUSTRIAL  
PROGRAMA DE ARQUITECTURA  
PRACTICAS ACADÉMICAS  
PEREIRA  
2012**

**LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS**

**DANIEL ALBERTO GOMEZ OCAMPO**

**INFORME DE PRACTICA ACADÉMICA**

**TUTOR**

**LUIS GUILLERMO ARISTIZABAL RESTREPO**

**ARQUITECTO**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE PEREIRA**

**FACULTAD DE ARQUITECTURA Y DISEÑO INDUSTRIAL**

**PROGRAMA DE ARQUITECTURA**

**PRACTICAS ACADÉMICAS**

**PEREIRA**

**2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

Durante la realización de esta investigación recibí información, ayuda y tutoría de personas tanto en el ámbito académico como en el laboral, a las cuales quiero agradecer por medio de este espacio, por la colaboración y el tiempo prestado para la realización de un excelente trabajo.

Principalmente agradezco a mi tutor Luis Guillermo Aristizabal Restrepo, por su compañía y asesoría en cada una de las dudas que me surgieron con respecto al trabajo y la aplicación de mis conocimientos.

Ana María Velásquez Londoño, por su apoyo durante la aplicación de todas mis aptitudes y competencias, y el mejoramiento en la aplicación de los mismos en el proceso de trabajo.

Las personas que me recibieron con paciencia y respeto al iniciar mis labores durante la práctica académica, agradecerles por el tiempo brindado en pro del mejoramiento de mis labores como trabajador.

## TABLA DE CONTENIDO

SINTESIS .....	7
ABSTRACT .....	8
1. MARCO TEORICO O DE REFERENCIA .....	9
1.1. UNIDAD DE TRABAJO .....	9
1.2 POBLACION .....	10
2 INTRODUCCION .....	11
3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS DEL EJE.....	12
4 ILUSTRACIONES .....	13
4.1 FORMATO DE ENCUESTA CONSUMIDORES .....	13
4.2 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.....	14
4.3 EJEMPLOS DE PUBLICIDAD DE CONSTRUCTORAS .....	15
5 LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS.....	16
6 RECOMENDACIONES .....	19
7 GUIA DE INFORME DE PRÁCTICAS.....	20
7.1 PRESENTACION DEL SITIO DE PRACTICA.....	20
7.2 PRESENTACION DEL PRACTICANTE.....	22
8 CONCLUSIONES.....	24

9	BIBLIOGRAFIA.....	25
---	-------------------	----

**LISTADO DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1. APLICACIÓN DE LA LEY 1480, ESTATUTO DEL CONSUMIDOR..... 13  
Ilustración 2 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ..... 14  
Ilustración 3 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR ..... 15  
Ilustración 4 LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS..... 18  
Ilustración 5 RECOMENDACIONES ..... 19  
Ilustración 5 RECOMENDACIONES ..... 19

## SINTESIS

La ley 1480 de 2011 tiene como fin principal garantizar, promover y proteger la existencia y la práctica de los derechos de los consumidores, proponer garantías sobre los bienes y servicios ofrecidos por las empresas del país, brindando al cliente responsabilidad por productos o servicios defectuosos o de dudosa calidad.

También propone diferentes reglas dentro de la ley como los derechos y deberes de los consumidores, la publicidad, la protección al consumidor de comercio electrónico, las cláusulas abusivas, y a demás términos claves para el buen manejo de la ley en general.

Para mayor comprensión de la ley 1480, se deben tener en cuenta términos claves, tales como:

Palabras clave:

- Consumidor o usuario
- Garantía
- Producto o servicio
- Productor
- Publicidad engañosa
- Protección al consumidor

## ABSTRACT

The 1480 of 2011, law is essentially designed to ensure, promote and protect the existence and practice of the rights of consumers, offer guarantees on goods and services offers by companies in the country, giving the customer liability for defective products or services or of doubtful quality.

It also proposes different rules within the law and the rights and obligations of consumers, advertising, and consumer protection of e-commerce, abusive clauses, and other key terms for the good management of the law in general.

For a better understanding of the law 1480, should take into account key terms such as:

Key words:

- Consumer or user
- Warranty
- Product or service
- Producer
- Misleading
- Consumer protection

## 1. MARCO TEORICO O DE REFERENCIA

La base de esta investigación ha sido el nuevo estatuto del consumidor, la ley 1480 de 2011, que da inicio a muchos cambios dentro del proceso de relación entre los consumidores, la empresa y los empresarios, esta ley se da en cumplimiento del artículo 78 de la constitución política con el fin de ajustar la legislación interna a los nuevos lineamientos de la materia, planteando como base fundamental los derechos de los consumidores y la forma en que los mismos deben aplicarse.

El nuevo estatuto entró en vigencia el pasado 12 de abril, dando entrada después de treinta años al mejoramiento nacional a nivel de protección al consumidor y desarrollo comercial, catalogándola como de calidad.

Así lo establece y muestra la Superintendencia de Industria y Comercio en su página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), Nuevo Estatuto del Consumidor, informe especial Ley 1480 de 2011, La mejor herramienta de defensa para los consumidores colombianos.

### 1.1 UNIDAD DE TRABAJO

La aplicación de la ley debe hacerse sobre todos los entes prestadores de servicios, en especial las constructoras a nivel de el manejo de publicidad para la venta de proyectos (que especifique si lo que se ofrece, en este caso terreno es área bruta o neta) y la información que debe tener la misma, la calidad con que se debe entregar así mismo el servicio o producto y el cumplimiento para la entrega de trabajos anteriormente establecido con el consumidor, entre otras estipulaciones establecidas en el Título III, Capítulo II, Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. (Art 18). La ley se debe aplicar también a la sociedad constructora ya que es un entre prestador de servicio y como tal debe tener normativas y formas de mejoramiento del servicio para mayor satisfacción del cliente y garantía sobre lo que se ofrece.

## 1.2 POBLACION

La ley va dirigida a toda la población en general, ya que todos como parte de la sociedad somos consumidores en mayor o menor grado, pero especialmente va dirigida a toda la industria constructora, teniendo como parámetros principales el mejoramiento en la calidad del servicio, la garantía durante todos los procesos de negocio sobre lo ofrecido, la publicidad, que esta si sea la adecuada y legal, para que no se esté ofreciendo un producto no planeado y sin claridad, estos son algunos de los parámetros por los cuales se debe aplicar la ley en esta muestra.

## 2 INTRODUCCION

Atendiendo los grandes problemas que han surgido durante la prestación de servicios, los traslados y formas de desplazamiento de dichos servicios o bienes y la relación de los funcionarios con los clientes, se ha creado la ley 1480, del año 2011, que nos permite, por medio de su aplicación, mejorar el servicio y las garantías de este, creando una economía nacional mas completa y garantizada.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se debe estimar la importancia de los deberes de empresas prestadoras de servicios y los derechos fundamentales de los consumidores, como también cada una de las pautas y métodos dentro del periodo de negocio y el de garantía, que deben ser respetados y planteados durante el negocio, a esta y estipulaciones mas hace referencia esta ley que busca la calidad y la excelencia.

También deseo detallar y profundizar un poco sobre la importancia de hacer un buen uso de la ley que se empezara a emplear, tanto para el mejoramiento interno de la empresa, haciendo del servicio algo mas integral, como para el mejoramiento externo que nos ayuda a tener mas credibilidad y renombre por fuera, tanto a los clientes potenciales como a los futuros compradores.

### **3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS DEL EJE**

#### **OBJETIVO GENERAL AREA TECNICA**

- Brindar un manual para todas las áreas de la construcción teniendo en cuenta la aplicación de la ley 1480 de 2011, los beneficios y responsabilidades que se deben tener en cuenta en el proceso de servicio, relación demandante y ofertante.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS AREA TECNICA**

- Identificar las normas que se deben aplicar para mejorar el servicio.
- Hacer un proceso de formación a los integrantes de las empresas, para tener en cuenta la ley.
- Cumplir con los requisitos establecidos en cuanto a publicidad y seguridad del consumidor.
- Brindar un servicio con calidad con base a la ley 1480 de 2011.

## 4 ILUSTRACIONES

### 4.1 FORMATO DE ENCUESTA CONSUMIDORES PROPUESTA DE INSTRUMENTO

Para el mejor estudio de la ley, utilicé la encuesta como instrumento para verificar que la ley se ha dado a conocer a los consumidores.

Ilustración 1. APLICACIÓN DE LA LEY 1480, ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

	SI	NO
1. ¿Ha sido usted informado la nueva ley, y el comienzo de aplicación de la misma?		
2. ¿Usted sabe cuales son sus derechos como consumidor?		
3. ¿Cuándo usted compra o adquiere un bien o servicio se le da una información clara, valedera y eficaz sobre la adquisición del mismo?		
4. Si a usted le llega una publicidad sobre cualquier producto, ¿verifica que al momento de adquirir ese producto, este exactamente descrito y establecido como en la publicidad que le fue entregada?		
5. ¿Al momento de firmar un contrato, usted tiene claras todas las clausulas especificadas en ella de forma verdadera?		

6. ¿Sabe usted que son las cláusulas abusivas?		
7. ¿Los medios de comunicación le han suministrado información sobre la nueva ley de protección al consumidor?		
8. ¿Realiza usted compra o venta de bienes o servicios a distancia?		
9. ¿En la institución donde adquiere productos o servicios le hacen encuestas sobre la calidad del servicio que se le ha prestado?		
10. ¿Cree usted que es necesario que los consumidores deben estar mejor informados sobre sus derechos?		

Fuente: Daniel Gómez

## 4.2 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Ilustración 2 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

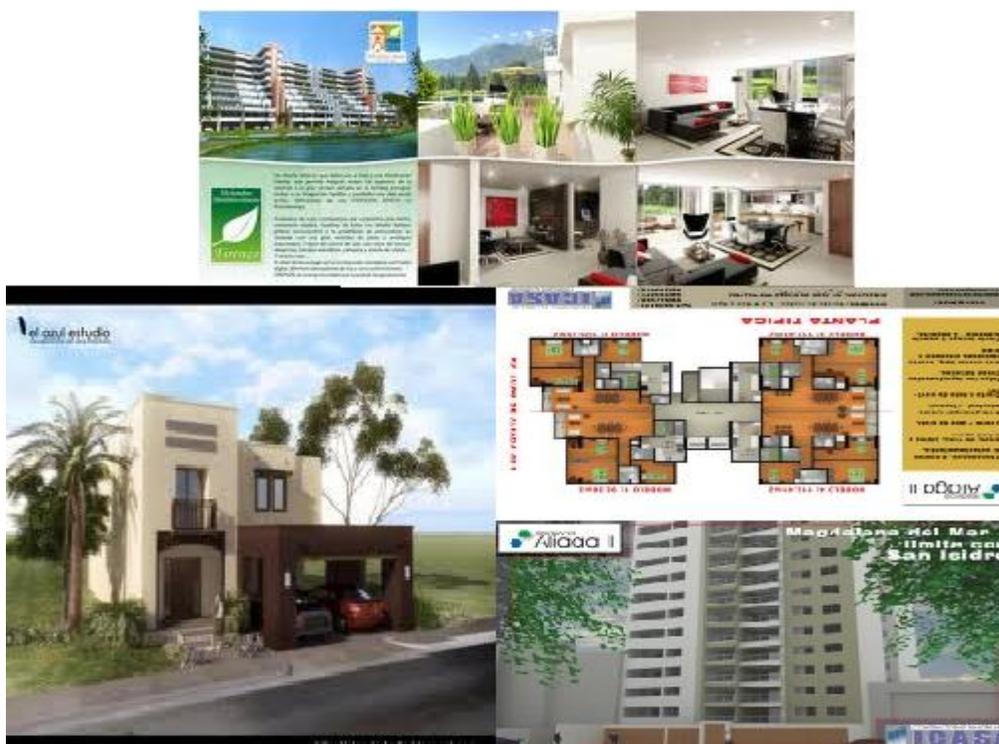


Fuente: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Se puede constatar en la presentación de trámites ante la Superintendencia de Industria y Comercio que pasó de recibir en el año 2010 más de 39 mil solicitudes a recepcionar en el año 2012 más de 50 mil asuntos. Durante los meses de enero y febrero de este año ya alcanza la suma de 13.919 trámites.

#### 4.3 EJEMPLOS DE PUBLICIDAD DE CONSTRUCTORAS

Ilustración 3 TRAMITES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR



Fuente: [www.icasaperu.com](http://www.icasaperu.com)

Cabe aclarar que todo el contenido que aparece dentro de la publicidad, ya sean imágenes o palabras, descripciones del producto y en este caso servicio ofrecido es lo que se le debe entregar al consumidor, es por eso que uno de los deberes de los clientes es leer y observar atentamente lo que se le ofrece y lo que realmente se le es entregado para que no sean vulnerados sus derechos.

## **5 LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS**

La ley 1480, sancionada el 13 de octubre del 2011 por el presidente Juan Manuel Santos, entrará en vigencia en abril del presente año, es por eso que todos como parte de empresas prestadoras de servicios, pero también como consumidores, debemos educarnos y estar un poco enterados sobre nuestros derechos y deberes. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, necesitamos saber un poco sobre esta ley y empezarla a aplicar para no cometer errores de la fecha en adelante.

Primero debemos tener en cuenta los derechos de cada uno de los consumidores, tales como exigir y/o recibir calidad de los productos o servicios adquiridos, que no produzcan daño en condiciones normales de uso, es necesario como adquirente de productos que recibamos información sobre los productos por los cuales estamos pagando. Tenemos derecho a reclamar ante las autoridades por fallas o daños ocasionados por el uso de este y a recibir protección contra la publicidad engañosa y/o falsa sobre el producto. También como consumidores tenemos deberes que cumplir entre los cuales esta, estar bien informados con respecto a la calidad de los productos e instrucciones que nos den los productores o distribuidores, como también cumplir con las normas básicas de reciclaje y de buen uso de materiales o bienes ya consumidos y/o usados.

La ley establece protección al consumidor de comercio electrónico, teniendo los proveedores deberes como informar a sus consumidores cambios en su nombre o razón social, Numero de Identificación Tributaria (NIT), dirección, teléfono, correo electrónico y demás datos importantes del contacto. También se debe indicar de manera clara las fechas y duración de ellas para los periodos de oferta de productos y la disponibilidad de ellos en el momento de hacerlo y cuando se haga cualquier tipo de publicidad sobre ello se debe especificar en él, la escala en la que fue elaborada para tener una idea clara sobre lo que se ofrece.

También, antes de realizar el negocio se debe informar al consumidor el precio total del producto incluyendo costos, impuestos y gastos, y en caso de envío se debe especificar también el costo de este y la garantía sobre el traslado si es por parte del ente prestador de servicio, y en caso de no serlo, especificarlo y revisarlo antes de ser entregado.

Las cláusulas abusivas son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, que afecten el tiempo, modo y lugar en que el consumidor pueda ejercer sus derechos.

Por medio de este también se establecen normas para proteger al consumidor durante el comercio electrónico, tales como:

- Brindar procedimientos más ágiles para la protección al consumidor.
- Parámetros durante la elaboración de contratos prohibiendo las cláusulas abusivas.
- Reglas en el caso de venta de bienes o préstamos de dinero, cuando no estén vigiladas por una institución administrativa.
- Establece sanciones hasta de 2000 salarios mínimos legales para quienes incumplan en la aplicación de la ley.

Así como estas, dentro de la ley se muestran todas las formas de ejercer el derecho de los consumidores, sobre la obtención de los servicios, y como si los ofertantes no se hacen responsables de cualquier daño deben pagar multas y enfrentarse a cambios estructurales dentro de la empresa para mejorar y plantear mecanismos de mejoramiento del servicio.

La aplicación de la ley es muy práctica, ya que hace referencia a un mejoramiento nacional que ayudaría y daría entrada a nuevas oportunidades de comercio y negocio, que por ende enriquecería a nuestro país, de forma exterior e interior. Además el uso daría entrada a mejores acuerdos y al entendimiento social, ya que plantea formas de organización y claridad en la información, que si se hace como en realidad esta establecido por la ley, se van a evitar muchos inconvenientes a la hora de hacer negocio.

A nivel de la industria de la construcción, es muy importante la ley en el aspecto de la muestra, publicidad, garantía y entrega de terrenos, proyectos y trabajos en general, ya que se especifica la forma en que por ejemplo se debe hacer una publicidad, los datos que este debe contener, son:

- Qué incluye en realidad la publicidad
- Cual es el diseño, el área y el terreno a utilizar
- El valor correcto y verificado
- Las condiciones de venta y compra del bien o servicio

- De donde se sacaron las imágenes utilizadas para esta publicidad
- Entre otras

También la ley nos muestra que la garantía dentro de la construcción es de mínimo diez (10) años, cumplidos cabalmente con la firma del comprador y el respectivo vendedor y la fecha de su contrato, las condiciones, también se deben tener claras durante el proceso de negocio para evitar malentendidos después de entregados los servicios.

Para concluir, la ley trae mucha información y es importante que todos como parte de la sociedad, la tengamos en cuenta en la vida cotidiana, ya que nosotros realizamos negocios ya sean grandes o pequeños en todo momento.

Ilustración 4 LEY 1480, CALIDAD Y GARANTIA PARA TODOS



Fuente: /[www.familiayproyectos.com](http://www.familiayproyectos.com)

## 6 RECOMENDACIONES

Ilustración 5 RECOMENDACIONES

- Brindar más información a los consumidores sobre la aplicación de la nueva ley, a través de los medios masivos de comunicación.
- Asistir a los seminarios talleres dirigidos por entes como channel planet, entre otras instituciones para la mejor comprensión de la ley.
- Generar una estrategia de mercado, teniendo en cuenta la publicidad, y los diferentes tipos de clientes.

Ilustración 6 RECOMENDACIONES



Fuente: /www.familiayproyectos.com

## 7 GUIA DE INFORME DE PRÁCTICAS

### 7.1 PRESENTACION DEL SITIO DE PRACTICA

#### ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: CFC & A. Construcciones

DIRECCIÓN: CALLE 19 No. 8-34 Of. 604

TELÉFONO: 3357777 Fax: 3357777 Ext. 104

PAGINA WEB DE LA ORGANIZACIÓN: [www.cfcconstrucciones.com.co](http://www.cfcconstrucciones.com.co)

NÚMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA (NIT): 810.002.455 – 5

SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA: Sector Industrial de la Construcción.

ACTIVIDAD A LA CUAL SE DEDICA LA ORGANIZACIÓN Y LÍNEAS QUE PRODUCE O SERVICIOS QUE PRESTA: Construcción de Proyectos de Vivienda, Proyectos de Obras Civiles, Mercadeo y Comercio de los Proyectos.

NUMERO DE TRABAJADORES: 158.

AREAS CON QUE CUENTA LA ORGANIZACIÓN: Área Administrativa, Área Financiera, Área Estratégica, Área de Proyectos, Área técnica, Área Comercial, Área Mercadeo, Área Construcciones, Gerente General, Junta Directiva y Revisor Fiscal.

RESEÑA HISTÓRICA:

Construcciones CFC&A nace del espíritu de creación de empresa del Ingeniero Felipe Calderon Uribe , quien en compañía de sus dos socios: Juan Bernardo Villegas Y Albeiro Montoya, Ingenieros emprendedores de Manizales, conciben el 14 de diciembre de 1998 una empresa constructora que buscaría destacarse por su Calidad, Solidez Y Respaldo permaneciendo en el tiempo, transformando

continuamente el entorno y contribuyendo al desarrollo regional y nacional.

La empresa fue creada en un momento de crisis en el sector, el cual ha sido catalogado como el periodo de estancamiento más grande de la construcción en Colombia, sin embargo, dicho periodo fue bastante útil, para CFC&A, pues dio el espacio necesario para que los socios realizarán una planeación estratégica sólida e innovadora que más adelante se pudo ejecutar con éxito una vez se reactivó el sector.

Dicha planeación estratégica se basó en que el objeto social principal de la empresa sería la construcción de proyectos de vivienda.

Antes de lograr la ejecución de la planeación estratégica, CFC empezó con un contrato con Gas natural, para realizar toda la infraestructura del gas domiciliario, en el período de transición entre el gas propano y gas natural, lo cual permitió que la empresa se solventara durante el tiempo de crisis.

De igual forma se realizaron diferentes contratos pequeños, como remodelaciones de diferentes instalaciones empresariales.

No obstante, fue en el año 2001 en que se inicio la construcción del primer proyecto que en realidad le apuntaba a la razón de ser de la empresa, dicho proyecto fue Rincón de la Palma, conjunto cerrado de casas que se construyó en Pereira, sin embargo, este proyecto fue muy desmotivante ya que tuvo un ritmo de ventas muy bajo, lo cual no permitía un satisfactorio retorno de la inversión, caso contrario a lo sucedido, con el que los socios denominan el “Proyecto Estrella”, que fue Sierra Bonita, conjunto cerrado de casas en Manizales, el cual obtuvo los ritmos de venta más rápidos que aún registra la compañía, lo cual dispara una cadena de proyectos exitosos tanto en Manizales como en Pereira, consolidando la marca e imagen de la empresa en estas dos ciudades.

En el año 2007 la empresa decide abrir oficina en Bogotá, con el firme propósito de realizar una expansión en la capital.

## MISION

Desarrollamos ideas en proyectos inmobiliarios que generan valor a nuestros clientes.

## VISION

Ser a el año 2014, una organización reconocida en el ámbito regional, por su modelo de creación de propuestas innovadoras, utilizado en los mercados inmobiliarios.

## 7.2 PRESENTACION DEL PRACTICANTE

### ASPECTOS GENERALES DEL PRACTICANTE

NOMBRE DE JEFE INMEDIATO: Luis Eduardo Ortíz Jaramillo

CARGO: Coordinador de gestión legal y compras

NO. CELULAR: 310 4052782

E-MAIL: [luis.ortiz@cfconstrucciones.com.co](mailto:luis.ortiz@cfconstrucciones.com.co)

Nombre de cargo a desempeñar por el practicante: Coordinador de definiciones y acabados de Pereira.

### ÁREA TÉCNICA

Definiciones de Acabados de los Proyectos, Modificaciones de Planos, Diseños, Preguntas, Quejas y Reclamos de los bienes adquiridos por el comprador Atención al cliente, Calculos de Cantidades de Obras, Apoyo a Coordinacion Nacional de postventa en PQR, entre otras.

Área Técnica, Área Comercial, Área Financiera.

RESPONDO POR: Información, Solucion de problemas antes, durante y despues de la obra, Informes a Jefe Inmediato y Gerente, Diseños y Modificaciones a los Planos.

HORARIO: Lunes a Viernes de 8:00 AM a 18:00 PM

RETRIBUCIÓN ECONÓMICA: \$700000, Setecientos mil pesos, Moneda Corriente.

FORMA DE PAGO: Mensual

FECHA DE INICIO: 15 de Diciembre de 2011.

FECHA DE TERMINACIÓN: 31 de Mayo de 2012

## 8 CONCLUSIONES

- El manejo de la nueva ley es muy importante, ya que ayuda a mejorar la calidad de los servicios.
- Mejora la relación entre ofertantes y demandantes.
- La aplicación de la ley genera mayor satisfacción entre los clientes.
- El uso de esta ley puede ser un motivo por el cual los clientes hagan negocio con la empresa.
- Incluir a las firmas constructoras en general a que asuman un papel en el cual se incluya la ley como parte esencial en el funcionamiento de la empresa.

## 9 BIBLIOGRAFIA

- Brigard & Urrutia (2011) *expedido el nuevo estatuto del consumidor (ley 1480)* [www.brigardurrutia.com.co](http://www.brigardurrutia.com.co) (24 feb. 2012)
- Organismo Nacional de Acreditacion de Colombia (2011) *Ley 1480 de 2011* [www.onac.org.co](http://www.onac.org.co) (24 feb. 2012)
- Biblioteca jurídica (2011) *ley 1480 de 2011* [www.bibliotecajuridica.com.co](http://www.bibliotecajuridica.com.co) (24 feb. 2012)
- Industria y comercio superintendencia (2011) *la ley 1480 sera el nuevo estatuto del consumidor superintendencia informa al consumidor sus derechos.* [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) (24 feb. 2012)
- *Constructora Icasa (2009) Publicidad para Constructora Icasa (2009):* [www.icasaperu.com](http://www.icasaperu.com) ( 01 mayo 2012)