

Finexus

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

según lo dispuesto en el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011)

FINEXUS S.A.S

Derechos y Deberes de los Consumidores y Usuarios

Finexus

En **Finexus S.A.S.**, sociedad comercial debidamente constituida, identificada con el NIT 901.250.121-3, con domicilio principal en la Cra 51B No. 80 – 58, oficina 401, Barranquilla, Colombia, estamos comprometidos con la protección de los derechos de los consumidores con los cuales **Finexus** celebra contratos de créditos de libranza.

En consecuencia, y para proteger sus derechos, consideramos que un factor clave es dar a conocer cuales son los derechos y deberes de los consumidores y usuario consagrados en el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011).

Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

- 1.1.** Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- 1.2.** Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.
- 1.3.** Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

- 1.4.** Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.
- 1.5.** Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.
- 1.6.** Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.
- 1.7.** Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.
- 1.8.** Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.
- 1.9.** Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.
- 1.10.** Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
- 1.11.** Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.
- 1.12.** Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

2. Deberes

- 2.1.** Informarse respecto de la calidad de los productos o servicios que desea adquirir, así como de las instrucciones y recomendaciones que se suministran en relación con el

manejo de los productos o servicios (uso o consumo, conservación e instalación).

- 2.2.** Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.
- 2.3.** Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

Otros dispuestos por Finexus S.A.S.:

- 2.4.** Revisar las condiciones y conservar las copias que recibe relacionadas con los productos y/o servicios adquiridos.
- 2.5.** Informarse sobre los órganos y medios a su disposición para presentar sus peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- 2.6.** Solicitar respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- 2.7.** Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Compañía como a las autoridades competentes.

Nota: Para ampliar la información acerca de los derechos y deberes que tiene como consumidor financiero, lo invitamos a consultar el Portal del Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/publicaciones/10083574/consumidor-financieroinformacion-general-10083574/>

Aprobado por:



Rafael Buélvás Álvarez
Gerente General