

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL NUEVO ESTATUTO
“LEY 1480 DEL 2011”
FIGURAS JURÍDICAS DE DEFENSA**

**ANGELA MARIA GUERRERO GUERRERO
OSCAR PAULO GUERRERO CÓRDOBA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL
SAN JUAN DE PASTO NARIÑO
2013**

**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL NUEVO ESTATUTO
“LEY 1480 DEL 2011”
FIGURAS JURÍDICAS DE DEFENSA**

**ANGELA MARIA GUERRERO GUERRERO
OSCAR PAULO GUERRERO CÓRDOBA**

**Trabajo de Grado para obtener el título de
Especialistas en Derecho Comercial**

**Asesor Temático
Dr. Francisco E. Paz Obando
Docente CIESJU**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO COMERCIAL
SAN JUAN DE PASTO NARIÑO**

2013

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo son responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1. Del acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Jurado

Jurado

Asesor de Tesis

San Juan de Pasto, Enero de 2014

DEDICATORIA

A Dios que a lo largo de mi vida ha iluminado mi sendero. A mis padres Jairo y Ana Sofía, que con su apoyo incondicional, comprensión, confianza y amor, hicieron posible culminar una etapa más de mi vida profesional, gracias por darme aliento en los momentos difíciles, motivándome a seguir adelante y permitirme alcanzar mis sueños; a José David, mi hermano, por su cariño, y a todas aquellas personas que estuvieron dispuestas a ser mi soporte, a ustedes mi gratitud imperecedera

Angela Maria

A la memoria de mis padres, Floriberto y Cecilia.

A la memoria de mi esposa, Lucia.

A mis hijos Daniela, Santiago y Luis Miguel

por quienes todo esfuerzo se justifica.

A Graciela por el apoyo incondicional de tantos años

Oscar Paulo

RESUMEN

El 12 de abril del 2012 entró en vigencia el nuevo Estatuto del Consumidor colombiano, Ley 1480 de 2011. Con su expedición se pretende fortalecer la protección del consumidor, bien sea que adquiera un producto para si mismo o para un tercero.

A través del presente trabajo, se hará un análisis de la responsabilidad que recae sobre el productor o proveedor del producto bien o servicio cuando el producto presenta defectos en su fabricación; se estudiarán las acciones de que dispone el consumidor o usuario del producto, bien o servicio, a fin de lograr la reparación por los daños que se le ocasionen por los productos defectuosos; se analizarán las garantías que deben otorgar el productor y proveedor para responder por la calidad e idoneidad del producto y haremos énfasis en la solidaridad que caracteriza la responsabilidad a partir de la expedición de la nueva Norma.

El Estatuto garantiza al consumidor, el recibir productos de calidad para proteger su inversión, mejorando su condición de vida, a través de nuevas herramientas que le permiten defenderse de los abusos de los productores o proveedores, quienes se encuentran en una posición privilegiada con respecto a aquel.

Palabras clave: consumidor, productor, proveedor, responsabilidad, solidaridad, protección, producto defectuoso, calidad.

ABSTRACT

In April 12th, 2012 came into force the new Colombian Consumer Statute, Act 1480 of 2011. Its expedition aims to strengthen consumer protection, whether he purchase a product for himself or for a third party.

Through this work, we will analyze the responsibility of the manufacturer or supplier from the product or service if the product is defective in its manufacture, the actions available to the consumer or user of the product, good or service in order to achieve compensation for damages to be incurred by defective products; will analyze the guarantees to be granted to the producer and provider for the quality and suitability of the product, and we will emphasize the solidarity that characterizes the responsibility, since the enactment of the new statute.

The Statute guarantees to the consumer, receiving quality products to protect his investment, improving his living conditions through new tools that allow him to combat the abuse of the producer or supplier, who are in a privileged position regard to him.

Key words: consumer, producer, supplier, responsibility, solidarity, protection, defective product, quality.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag
INTRODUCCION	14
1. NACIMIENTO, CONSOLIDACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR	16
1.1 EVOLUCION HISTORICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR	16
1.2 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA	18
2. HERRAMIENTAS NORMATIVAS PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LOS ULTIMOS 30 AÑOS	24
2.1 ESTATUTO DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR (Decreto 3466 de 1982)	24
2.2 CONSTITUCION DE 1991	25
2.3 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES FAVORABLES AL CONSUMIDOR	28
3. PRINCIPALES PRONUNCIAMIENTOS DE LAS CORTES Y LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) FRENTE A LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS.	29
3.1 CORTE CONSTITUCIONAL, SENTENCIA C-973 DE 2002	29
3.1.1 Antecedentes	29
3.1.2 Fundamentos De La Demanda de Inconstitucionalidad	30
3.1.3 Análisis del pronunciamiento de la Corte Constitucional	30

3.2 CONSEJO DE ESTADO SENTENCIA 17509 DE 2009	32
3.2.1 Antecedentes	32
3.2.2 Fundamentos Fácticos	32
3.2.3 Sentencia Primera Instancia	33
3.2.4 Análisis del Pronunciamiento del Consejo de Estado	33
3.3 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SENTENCIA 30 DE ABRIL DE 2009	34
3.3.1 Antecedentes	34
3.3.2 Fundamentos Fácticos	35
3.3.3 Sentencia Primera Instancia	35
3.3.4 Sentencia de Segunda Instancia	36
3.3.5 Análisis del Pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia	36
3.4 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, RADICACIÓN NO. 13-170705-00001-0000	38
3.4.1 Pronunciamiento De La Sic	38
4. HACIA EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	41
4.1 OBJETIVOS DEL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	42
4.2 RELACIONES DE CONSUMO	42
4.2.1 Partes	43

4.2.2 Definiciones	43
4.2.3 Derechos y Deberes de los Consumidores	44
4.2.4 Deberes de los Productores y Proveedores	45
• Calidad e idoneidad	46
• Seguridad y salud	47
5. FORMAS VIGENTES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR	49
5.1 LA GARANTÍA	49
5.1.1 Defectos que puede presentar el producto	49
• Defectos de Fabricación	50
• Defectos de Diseño	50
• Defectos de Información	50
• Defectos de Conservación	50
5.1.2 Términos de las garantías	51
5.2 RESPONSABILIDAD POR DAÑO POR PRODUCTO DEFECTUOSO EN EL SISTEMA JURÍDICO COLOMBIANO	53
5.2.1 Características de la Responsabilidad.	54
5.2.1.1 Objetiva	54
5.2.1.2 Solidaria	57
5.2.1.3 Justificada	57
5.2.1.4 Trascendente	57

5.2.1.5 Especial	58
5.3 SOLIDARIDAD	58
5.4 DEBER DE INFORMACION	59
5.5 CARGA DE LA PRUEBA.	62
6. EL CONSUMIDOR ANTE LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS	65
6.1 ACCIONES QUE PUEDE INTENTAR EL CONSUMIDOR O USUARIO FINAL	67
6.1.1 Las Acciones Populares y De Grupo.	67
6.1.2 Las acciones de Responsabilidad por Daños por Producto Defectuoso	69
6.1.3 La acción de protección al consumidor	70
7.- EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD PRODUCTOR Y PROVEEDOR	72
CONCLUSIONES	75
BIBLIOGRAFIA	80

GLOSARIO

BIENES. Cosas materiales o inmateriales en cuanto objetos de derecho.

CALIDAD. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor.

CONSUMIDOR. Persona que compra productos de consumo.

COMERCIALIZAR. . Dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta.

DÉBIL. De poco vigor o de poca fuerza o resistencia.

DEFENSA. Razón o motivo que se alega en juicio para contradecir o desvirtuar la pretensión del demandante

EXONERACIÓN. Aliviar, descargar de peso u obligación.

GARANTÍA. Compromiso temporal del fabricante o vendedor, por el que se obliga a reparar gratuitamente algo vendido en caso de avería

IGUALDAD. Principio que reconoce a todos los ciudadanos capacidad para los mismos derechos

MERCADO. Conjunto de actividades realizadas libremente por los agentes económicos sin intervención del poder público.

PRODUCTOR. En la organización del trabajo, cada una de las personas que intervienen en la producción de bienes o servicios.

PROTECCIÓN. Resguardar a una persona, animal o cosa de un perjuicio o peligro.

PROVEEDOR. Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

RESPONSABILIDAD. Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal.

TAXATIVA. Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal.

INTRODUCCIÓN

Los derechos del consumidor son de tal trascendencia que se encuentran regulados en el artículo 78 de la Constitución Nacional, norma que preceptúa para estos una especial protección. En el mismo sentido, el artículo 13 constitucional, tiene el propósito de establecer la igualdad entre el consumidor y productor o proveedor, es decir, que tales normas de carácter constitucional han sido creadas con el propósito de proteger a la parte débil de la relación de consumo atendiendo al fin último del Estado Social de Derecho.

En la Constitución Política de 1886 no se consagraban disposiciones que desarrollaran específicamente el tema de la protección a los derechos del consumidor. Sin embargo, se estableció la obligación a cargo del Estado para intervenir, por mandato de la ley en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y servicios públicos y privados. En consecuencia, la existencia de los derechos de los consumidores se derivó indirectamente de los deberes sociales del Estado consagrados en el anterior artículo 16.

En el año 1981 se expidió la Ley 73, mediante la cual el Estado intervino en la distribución de bienes y servicios otorgando facultades extraordinarias al Presidente de la República para que expidiera un decreto reglamentario sobre la materia, fue así como se expidió el Decreto 3466 de 1982, el cual fue concebido dentro del contexto de una economía diferente a la actual, en la que prevalecía el proteccionismo estatal en medio de una economía cerrada.

Partiendo de las nuevas condiciones que implicó el proceso de apertura económica y la vigencia de una nueva Constitución con normas de mayor avanzada y luego de veinte años de discusiones; se hizo necesario expedir la Ley 1480 del 12 de Octubre del 2011, con la cual se buscó ajustar las normas de protección al consumidor a las nuevas condiciones del mercado.

En tal sentido, partiendo de la importancia del nuevo Estatuto del Consumidor, en el presente trabajo se estudiarán los mecanismos que otorga la nueva ley al consumidor para lograr la protección de sus derechos.

Para tal efecto, este trabajo partiendo de una investigación jurídica cualitativa, de manera específica desde el enfoque hermenéutico normativo y jurisprudencial, hará un análisis de la responsabilidad que recae sobre el productor o proveedor del producto bien o servicio cuando el producto presenta defectos en su fabricación; se estudiarán las acciones de que dispone el consumidor o usuario del producto, bien o servicio, a fin de lograr la reparación por los daños que se le ocasionen por los productos defectuosos; se analizarán las garantías que deben otorgar el productor y proveedor para responder por la calidad e idoneidad del producto, haciendo énfasis en la solidaridad que caracteriza la responsabilidad a partir de la expedición de la nueva Norma.

De esta manera se busca demostrar cómo el Nuevo Estatuto garantiza al consumidor el recibir productos de calidad para proteger su inversión, mejorando sus condiciones de vida, a través de nuevas herramientas que le permiten defenderse de los abusos del productor o proveedor, quienes siempre se encontrarán en una posición privilegiada con respecto a este.

1. NACIMIENTO, CONSOLIDACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

1.1 EVOLUCION HISTORICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

Inicialmente las relaciones vinculadas con bienes y servicios, es decir el comercio se daban de manera informal y primitiva, y su actividad era regida por la costumbre y por leyes divinas como lo eran los designios aceptados por las distintas religiones. Por tanto y ante la inexistencia de seguridad jurídico- legal de los pueblos, que se evidenciaba en la ausencia absoluta de normas que regularan las actividades comerciales, los consumidores no tenían protección alguna con respecto a la calidad de los bienes que adquirirían.

La fuerte influencia jurídica ejercida por Roma en el mundo occidental, cubrió la ausencia de parámetros, a los que debían someterse la totalidad de los pueblos. Por primera vez se protege al consumidor ó usuario, con la normatividad vigente para la época sobre el saneamiento de los vicios que el bien adolezca en la venta de cosa ajena.

En la Edad Media empieza a esbozarse mecanismos de control para que el producto o servicio final llegase al consumidor con estándares de calidad, y en consecuencia de lugar a la responsabilidad de los productores distribuidores o vendedores; y así de alguna manera se logre al menos un poco de equilibrio en la relación de estos, con el consumidor.

La revolución francesa y la declaración de los derechos del hombre asienta el pensamiento liberal económico individualista, basado en el principio de la autonomía de la voluntad, en la que cada individuo asumía la responsabilidad de todo lo que adquiriera, quedando de esta manera el usuario nuevamente desprotegido en el mercado; deteniendo el avance de la evolución de la protección

al consumidor planteado en la edad media; y, confirmándose que es el interesado en un producto o servicio, la parte más débil de la cadena industrial comercial.

En Francia el Estado consideraba que no estaba facultado para intervenir en la economía y en consecuencia omitía regular las relaciones entre el productor y usuario; por lo cual el consumidor debía defenderse él mismo del abuso o engaño del que fuere víctima, elevando la consecuente protesta cuando el producto adquirido presente defectos, y así, desencadenar una respuesta efectiva o reparación de parte del industrial.

En el siglo XX, con la tecnificación del mercado acompañada de publicidad de bienes y servicios, e internacionalización de la economía, la oferta de productos de diferentes calidades, dirigidos a distintos sectores de la sociedad, era tan amplia, que al consumidor se le dificultaba hacer valer sus derechos frente a un sujeto específico, por lo tanto sus reclamaciones no tenían efectividad frente al ordenamiento jurídico del momento, ya que en las naciones desarrolladas del globo apenas se estaba dando inicio a la codificación y normativización del derecho del consumidor.

Sin embargo, a partir de la segunda mitad del siglo XX, ya hay lugar a una protección más efectiva e igualitaria respecto de los productos y servicios que adquiere el consumidor o usuario, llevando a las naciones a otorgarle un lugar preponderante al derecho del consumidor, dándole cabida en el ordenamiento jurídico interno a través de estatutos en los que hubo participación de los involucrados dentro de las relaciones comerciales.

Algunos países Latinoamericanos y especialmente Colombia tienen sus antecedentes sobre el derecho de consumo en los preceptos constitucionales de Portugal y España estados miembros de la Unión Europea, Estados que han consagrado en sus Constituciones normas relativas a la protección del consumidor.

La Constitución Portuguesa consagra esta defensa estableciendo que los consumidores tienen derecho a una calidad de los bienes y servicios consumidos, a una formación e información, a una protección de la salud, seguridad y de sus intereses económicos, al igual que a una reparación de daños. España estableció la misma protección en el artículo 51 de su Constitución de 1978.

En Chile, no existe una norma de carácter constitucional que haga referencia en forma expresa al derecho de consumo, pues la principal norma sobre defensa del consumidor es la Ley 19.496, que regula los deberes y derechos que tienen productores y consumidores.

Esta norma hace recaer en los vendedores el deber de publicitar los precios y las características básicas de los productos que ofrecen, prohíbe la publicidad engañosa y el uso de la llamada "letra menuda" en los contratos. En favor del consumidor, la norma en cuestión estableció la opción de que si el producto comprado no es lo que se le ofreció o tiene defectos de fábrica, puede pedir su reemplazo, su reparación gratuita o la devolución del dinero invertido, en un plazo de tres meses desde la compra.

1.2 EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

En nuestro ordenamiento jurídico la regulación de los agentes en el mercado inició bajo la vigencia de la Constitución de 1886. Dentro de ese contexto fueron expedidas:

“Ley 155 de 1959 -Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas; Ley 9 de 1979 -Por la cual se dictan medidas sanitarias-, respecto al control de los alimentos, electrodomésticos, medicamentos y cosméticos”; Ley 73 de 1981 -por la cual el estado intervino la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se

concedieron facultades extraordinarias al presidente de la república para dictar disposiciones afines tales como el decreto Ley 3466 de 1982¹.

Con la expedición de la Constitución de 1991, se produjeron importantes cambios a nivel político, económico y social en el País, estos cambios tuvieron como consecuencia el que las normas especiales que regulaban cada sector de la vida nacional se tuvieran que adaptar a la nueva estructura básica y a los principios contenidos en la naciente carta política.

El sector del comercio, en especial en lo relacionado con los productores, distribuidores y consumidores y las relaciones de estos entre si, no fue ajeno a estos cambios, el mismo venía siendo regulado por el Decreto 3466 de 1982, Estatuto del Consumidor vigente bajo el imperio de la constitución de 1886, este Decreto desarrolló lo relacionado con los derechos del consumidor, sin embargo, este Decreto mantuvo el espíritu de aquella Constitución en donde la protección se derivaba directamente de los deberes sociales del Estado. Además de responder a las necesidades de los consumidores de aquella época, el Decreto 3466 de 1982 fue concebido para una economía diferente a la actual, en la que prevalecía el proteccionismo estatal propio de una economía cerrada.

Conjuntamente con el Decreto 3466 existían y aún tienen vigencia La ley 142 de 1994 sobre servicios públicos y el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero Decreto 663 de 1993, normas que no serán objeto de análisis en este breve comentario.

Frente a las nuevas condiciones originadas en el proceso de apertura económica y consiguiente intento de incursión de la economía colombiana en los mercados mundiales, el mercado nacional se vio en la imperiosa necesidad de adaptarse al

¹ Rinesi, 2006, p.27, citado en Artículo de Revisión. Del contrato con el consumidor al contrato con asimetría de poderes. Una aproximación desde el derecho comunitario europeo de los contratos. Juan Ignacio Granados Aristizábal.

nuevo flujo de bienes y servicios de origen extranjero. Las nuevas situaciones hicieron casi imposible que las normas vigentes sobre protección al consumidor respondieran a las nuevas demandas de la población.

La Constitución de 1991 estableció una medida de protección para los consumidores teniendo en cuenta las condiciones de desventaja de estos frente a los productores y proveedores de bienes y servicios, estableciéndose dicha protección como un elemento esencial dentro del estado social de derecho. Esta constitución establece que la ley regulará el control de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecerán a la comunidad, así como la información que debe suministrar al público en su comercialización.

Este fue el soporte constitucional para la expedición de la Ley 1480 del 12 de Octubre del 2011 con la cual se buscó dotar al consumidor, de un nuevo estatuto acorde a los principios desarrollados en la nueva Constitución y a las realidades de los consumidores en el mercado actual, las normas que contiene el estatuto existen en consideración a la desigualdad real entre los productores y distribuidores frente a los consumidores, siendo imperativo que los primeros procuren la satisfacción de las expectativas de los últimos.

Este nuevo ordenamiento por una parte:

- Actualiza las normas relativas a los derechos de los consumidores contempladas en el Decreto 3466 de 1982 a las condiciones de los mercados actuales.
- Protege, promueve y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, y propicia el respeto a su dignidad a su salud y a sus intereses económicos y

- Protege de manera especial a los niños, niñas y adolescentes en su condición de consumidores de acuerdo con lo establecido en el Código de la infancia y la adolescencia. La nueva ley le otorga un estatus especial al consumidor cuya protección va más allá de aquella de la legislación común en materia contractual y extracontractual.

La regla general es que las normas del nuevo Estatuto del Consumidor son de orden público. Es decir, cualquier estipulación que vaya en contra de las mismas se tendrá serán nulas. Este aspecto es de mucha importancia en la medida que si por ejemplo en la declaración de garantía de un producto se establece alguna condición que contradiga la ley, tal condición se tendrá por no escrita.

Del mismo modo, el nuevo estatuto establece que **consumidor** es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. De esta definición es necesario resaltar lo siguiente:

- Se incluye a personas naturales y jurídicas como usuarios finales.
- El producto no necesariamente debe ser adquirido por el usuario final, el hecho de disfrutarlo o utilizarlo también lo convierte a quien lo haga (lo use o disfrute) en consumidor, y por consiguiente lo protege la ley.

Para cumplir los fines del nuevo estatuto del consumidor se establece la obligación para los productores y distribuidores de ofrecer garantía sobre todos los bienes y servicios que se comercialicen en el país; se establecen las reglas de protección para el comercio electrónico y se establece el derecho de retracto en todas las relaciones de consumo relacionadas con la venta de bienes o servicios financiados directamente por el productor o expendedor, en los que el consumidor

no tenga contacto directo con el producto, como las ventas a distancia, televentas, ventas por catálogo o internet.

Establece derechos para los consumidores como son los de recibir productos de calidad que no ocasionen daño en condiciones normales de uso, igualmente faculta al consumidor para reclamar ante las autoridades por daños y perjuicios ocasionados y uno de los mas importantes, el que ahora será posible recibir protección contra la publicidad engañosa.

Por otra parte los consumidores son libres de elegir libremente los bienes y servicios que requieran, también podrán asociarse y organizarse para proteger sus derechos e intereses.

Pero así como el nuevo estatuto otorga derechos a los consumidores, también establece algunos deberes para los mismos, como son el informarse respecto a la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor, obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas y cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

El nuevo Estatuto del Consumidor da la condición de **productor** a quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. Mientras que **proveedor** es quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.²

El productor y el proveedor son solidariamente responsables ante los consumidores por la idoneidad, seguridad y calidad de los productos. Pero la responsabilidad administrativa frente a las autoridades de supervisión y control, es

² Ley 1480 del 2011

individual, es decir, no es solidaria.

Con el nuevo ordenamiento las relaciones entre productor, distribuidor y consumidor serán mas claras y favorables para la parte débil de la relación comercial, es decir, el consumidor o usuario final.

1. HERRAMIENTAS NORMATIVAS PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS

Las relaciones de consumo han sido reguladas a lo largo de los últimos 30 años a través de ordenamientos cada vez mas avanzados, es así como en el año 1982 se expidió el Decreto Ley 3466 denominado Estatuto de Protección del Consumidor; en el año de 1991, la nueva carta política no fue ajena a la protección del consumidor incluyendo dos artículos que regulaban las relaciones de consumo Art. 78 y Artículo 13 de la Constitución Nacional ya en el año de 2011 se expide la ley,1480, normatividad que se adecua a las nuevas condiciones de las relaciones de consumo y denominada Nuevo Estatuto del Consumidor. A continuación se expondrán someramente cada una de estas normas:

2.1 ESTATUTO DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR (DECRETO 3466 DE 1982)

El ordenamiento que antecedió al actual estatuto del consumidor contenía normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, además de la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores.

Se ha dicho anteriormente que los modelos económicos y sociales existentes a comienzos de la década de los ochenta, corresponden a una economía protegida e intervenida por el Estado, donde los consumidores son considerados ciudadanos con pocos derechos.

La Constitución de 1886 no reconoció la condición de inferioridad, de vulnerabilidad del consumidor frente al productor significando esto que no incorporó un criterio de tutela y de protección de sus derechos.

A partir de los años ochenta el Estado Colombiano tomó una serie de medidas en los ámbitos político, económico y jurídico a fin de colocarse a tono con la corriente de modernización, y, esforzándose por profundizar en el concepto del estado social de derecho; concibe el desarrollo legislativo en lo atinente a los derechos de consumidor.

2.2 CONSTITUCION DE 1991

La Constitución Política de Colombia aborda el tema de la protección a la parte débil en la cadena de producción y consumo principalmente en dos artículos así:

El artículo 78 de la Constitución Nacional dispone que:

“(...) La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos (...)” (subrayas fuera de texto).

Del contenido de la norma transcrita se deduce que el derecho de los consumidores tiene rango constitucional, en virtud a que en la misma se consagran los criterios generales para su protección.

Uno de los pilares fundamentales del neo constitucionalismo, implantado en nuestra cultura jurídica, es la aplicación directa de la misma, lo que se pone de manifiesto cuando se ejerce el Control de constitucionalidad, se resuelve sobre la tutela, se hace uso de la excepción de inconstitucionalidad, y, cuando se reclama de los productores y distribuidores su deber de responder por la introducción de un

producto defectuoso en el mercado, que de contera cause un perjuicio en el consumidor o destinatario final.

En este artículo se encuentran establecidos los parámetros generales que regulan las relaciones entre consumidores y productores, los cuales están "claramente anclados en la tradición jurídica de la responsabilidad y especialmente en el tema de la Solidaridad", y obligan a productores, comercializadores y distribuidores a responder frente al consumidor.

Se trata de una franca y rotunda alusión, de índole constitucional, a un régimen de responsabilidad de productores y distribuidores, derivado, ya no de las deficientes o irregulares condiciones de idoneidad y calidad de los productos que manufacturan o mercantilizan, sino de los actos que lesionan la salud y seguridad de usuarios y consumidores. Prescripción que complementa y perfecciona el conjunto de salvaguardas de la parte débil de la relación de consumo.

El otro Artículo de la carta política que regula este tipo de protección especial es el Artículo 13 de la Constitución Nacional establece:

"(...) El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

"El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan (...)"

La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, con el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades. Sobre el particular la doctrina ha dicho que:

“(...) Hay asimetría en toda relación en la que exista una parte con un poder contractual predominante sobre la otra, sea por su nivel de conocimiento, sea por su poder de negociación, o sea por las características de los productos que produce o comercializa. Tales circunstancias propician situaciones que afectan la libertad contractual, comportan abuso de derecho, generan desequilibrios, establecen condiciones generales sorpresivas o disimuladas, en suma, situaciones que vulneran los postulados de la buena fe objetiva (...)”³.

La Constitución dispone un tratamiento especial para ciertas categorías de personas - menor, adolescente, anciano, mujer cabeza de familia, trabajador, indigente, consumidor y usuario de bienes y servicios que circulan en el mercado, etc., a quienes considera se encuentran en situación de debilidad manifiesta y que por su condición de extrema fragilidad pueden ser objeto de abusos por los demás. La Constitución aspira, con el régimen de especial protección, avanzar sostenidamente respecto del ideal de igualdad sustancial inherente al Estado Social de Derecho.

Bajo la vigencia de la Constitución de 1991, y en desarrollo de los artículos 78, 88, 333, 334, 365, 369, la regulación de los agentes en el mercado se llevó a cabo con la expedición de las siguientes normas:

Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios”; Ley 100 de 1993 referente al sistema general de seguridad social integral; Ley 1328 de 2009 mediante la cual se dictaron normas en materia financiera, de seguros y del mercado público de valores; Ley 1341 de 2009 relativa a las telecomunicaciones; resolución de la comisión de regulación de telecomunicaciones número 1732 de 2007 “Por la cual se expide el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones”. Finalmente, en la actualidad se ha emitido proferido la Ley 1480 de 2011 que corresponde al Estatuto del Consumidor colombiano.

Bajo el gobierno de la Constitución de 1991, teniendo en cuenta que domina un régimen de mercado libre y privatizado, el esquema de protección al consumidor

³ Rinessi, 2006, p.27, citado en Artículo de revisión. “Del contrato con el consumidor al contrato con asimetría de poderes. Una aproximación desde el derecho comunitario europeo de los contratos”. Por Juan Ignacio Granados Aristizábal

fue fortalecido. Sin embargo, lo disperso de estas normas, los diversos regímenes legales con diferentes niveles de protección según el tipo de producto o de sector de la economía; dificultaban el ejercicio de los derechos por parte de los consumidores, de ahí la necesidad de una ley que integre todos los aspectos que tienen que ver con la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

2.3 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES FAVORABLES AL CONSUMIDOR

A modo de conclusión, se puede decir que a la luz del mandato del artículo 78 de la Carta, se consideran como tales los siguientes:

- El rango constitucional de la protección al consumidor
- El doble carácter individual y colectivo del derecho de protección al consumidor.
- La asimetría de condiciones
- El carácter tutelar de sus normas
- La responsabilidad de mercado
- La responsabilidad sin culpa
- El criterio subjetivo, consumidor final que satisface necesidades personales, como factor que define el ámbito de aplicación.
- Integridad de la protección, en cuanto cobija lo sustantivo, lo procedimental y lo participativo.
- Aplicación general a todos los sectores de la economía.

3. PRINCIPALES PRONUNCIAMIENTOS DE LAS CORTES Y LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) FRENTE A LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS

A nivel jurisprudencial, en vigencia del Decreto Ley 3466 de 1982, anterior Estatuto del Consumidor, se emitieron múltiples pronunciamientos por las Altas Cortes, así como por la Superintendencia de Industria y Comercio, en tal medida se ha tomado un fallo de cada Corporación a efectos de determinar el sentido de los mismos a favor de la protección al consumidor:

3.1 CORTE CONSTITUCIONAL, SENTENCIA C-973 DE 2002⁴.

3.1.1 Antecedentes

En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, el ciudadano Guillermo Gómez Téllez demandó el artículo 26 (parcial) del Decreto Ley 3466 de 1982 *"por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones"*.

Mediante auto del 17 de mayo de 2002, se admitió la demanda, dispuso correr traslado de la misma al Procurador General de la Nación para que rindiera el concepto de rigor, ordenó fijar en lista la norma acusada para garantizar la intervención ciudadana, así como comunicar la iniciación del proceso al señor Presidente de la República, al Presidente del Congreso, a los Ministros de Justicia y del Derecho, del Interior, de Desarrollo Económico, a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Academia Colombiana de Jurisprudencia, a fin de que

⁴ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 973 de 2002. M.P. Alvaro Tafur Galvis. Referencia: expediente D-4032

conceptuaron sobre la constitucionalidad de la norma acusada, de estimarlo oportuno.

3.1.2 Fundamentos De La Demanda De Inconstitucionalidad

Para el actor con la norma demandada, el Legislador desconoció la garantía constitucional del derecho de defensa, pues con la misma se limitó las causales de exoneración de la responsabilidad del productor, que da lugar a la aplicación de las sanciones administrativas previstas en los artículos 24 y 25 del Decreto Ley 3466 de 1982 y a la indemnización de perjuicios prevista en el 36 del mismo estatuto, a los eventos de fuerza mayor, caso fortuito, uso indebido del producto o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual.

En este sentido afirma que se presenta una inconstitucionalidad sobreviniente al desconocer el reconocimiento que hizo la Constitución de 1991 del derecho al debido proceso en toda actuación judicial o administrativa, dado que según el artículo 29 C.P. el procesado tiene la posibilidad de presentar todos los hechos o circunstancias eximentes de su responsabilidad, para así ejercer plenamente su derecho a la defensa, expresando que tal situación pone en condiciones de inferioridad a los productores y rompe el equilibrio que debe existir en los procesos.

3.1.3 Análisis del pronunciamiento de La Corte Constitucional

En la mencionada sentencia, la Corte constitucional resolvió Declarar exequible, el artículo 26 del Decreto Ley 3466 de 1982, con excepción de las expresiones *"ligado o no al productor mediante relación de trabajo o contractual de cualquier clase"* que se declararon inexecutable.

En tan sentido, establece que es deber del órgano legislativo tener en cuenta las relaciones asimétricas que se generan entre productor, proveedor y consumidor, teniendo en cuenta el papel preponderante del productor en la elaboración del bien o la modelación del servicio imponiendo condiciones para su funcionamiento y utilización, así como de la ventaja del distribuidor o proveedor en razón de su dominio de los canales de comercialización de los bienes y servicios; pero sobre todo, la ley debe observar con atención la indefensión a la que se ve sometido el consumidor en razón de la necesidad que tiene de obtener los bienes ofrecidos en el mercado, acotando que las normas que el legislador profiera deben estar dirigidas a la protección especial del consumidor.

En cuanto a responsabilidad se refiere, se señaló que el inciso primero del artículo 78 de la Constitución de 1991, estableció el deber que tienen los productores comercializadores de bienes y servicios de responder por los daños y perjuicios que en ejercicio de su actividad cometan frente a consumidores y usuarios.

En lo tocante a las causales de exoneración de responsabilidad, en la citada providencia menciona que el centro del esquema ideado por el Constituyente para responder a la asimetría del mercado en el que el papel del legislador en virtud de la libertad de configuración legislativa, consiste en determinar los procedimientos más idóneos para hacer efectiva la responsabilidad del productor de bienes y servicios.

La Corte, dentro de las causales de exoneración que se señalan en la norma acusada, diferencia aquellas que se refieren a situaciones que se encuentran así sea de manera indirecta en la órbita de acción del productor, de aquellas que escapan totalmente a su intervención, determinando que solo éstas últimas pueden considerarse como causales de exoneración que se compaginan con el mandato constitucional de especial protección de los consumidores y usuarios, pues solo ellas atienden simultáneamente a la necesidad de asegurar que el

productor asuma plenamente sus obligaciones como responsable de la calidad de bienes y servicios, al igual que la garantía del equilibrio de las relaciones entre productores proveedores y consumidores.

3.2 CONSEJO DE ESTADO, SENTENCIA 17509 DE 2009⁵

3.2.1 Antecedentes

En la sentencia analizada, se resuelve el recurso de apelación formulado por la parte demandante, contra la sentencia de 9 de julio de 1999, proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda, Sala de Decisión, en la cual se negaron las súplicas de la demanda.

3.2.2 Fundamentos Fácticos

El 27 de enero de 1995 varios estudiantes presentaron demanda a través de la cual se solicitó, que se declarara patrimonialmente responsable a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia-UPTC-, sede Tunja, con ocasión de los perjuicios padecidos por la intoxicación causada por la ingesta de alimentos contaminados, en la cafetería de esa institución, el 13 de mayo de 1994, suplicando de manera consecencial que se condenara a esa entidad a pagar a los demandantes los valores indicados en el petitum, por concepto de perjuicio material en la modalidad de daño emergente, lucro cesante consolidado y futuro, y por perjuicios morales.

En respaldo de las pretensiones, en la sentencia se explica que el 13 de mayo de 1994, los demandantes fueron víctimas de intoxicación masiva luego de haber

⁵ CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. M.P. Enrique Gil Botero

ingerido algunos alimentos en la cafetería de la universidad, la cual se produjo por la negligencia de la administración de la cafetería de la entidad, como quiera que no actuó con diligencia y cuidado en el manejo y distribución de los alimentos que allí se vendían.

Se esgrime que la anterior situación les ha perjudicado en sus intereses personales y familiares, pues tienen un profundo dolor y aflicción. Además, económicamente se han visto afectados por los gastos hospitalarios en los que han debido incurrir para contrarrestar los efectos de la enfermedad.

3.2.3 Sentencia Primera Instancia

El Tribunal Administrativo de Risaralda, negó las súplicas de la demanda al considerar que no se acreditó que la intoxicación de los estudiantes se hubiera producido por una falla en el servicio, por el contrario, encontró demostrado que la entidad demandada actuó de manera eficiente y diligente, y que sufragó los gastos médicos y farmacéuticos de los estudiantes que padecieron la toxicosis.

Frente a la anterior decisión la parte demandante presentó recurso de apelación, el cual fue sustentado en los términos señalados en la sentencia.

3.2.4 Análisis del pronunciamiento del Consejo de Estado

El Consejo de Estado, revocó la sentencia recurrida teniendo como uno de los principales fundamentos de su decisión los siguientes:

La Sala consideró que las pruebas obrantes en el proceso son suficientes para declarar la responsabilidad de la entidad demandada, en virtud del título de jurídico de imputación de falla del servicio, toda vez que los daños antijurídicos fueron causados por el mal funcionamiento de la cafetería que estaba a cargo del

centro educativo, y porque no se acreditó ninguna causa extraña que permitiera su absolución, por el contrario, quedó demostrado que el manejo que se le daba a los alimentos no era el adecuado.

En la sentencia se concluyó que la responsabilidad derivada de los daños causados por productos alimenticios se encuentra incluida en los derechos del consumidor, siendo una responsabilidad que se apoya en la seguridad prometida al consumidor, o razonablemente esperada por éste, respecto de la inocuidad del producto, agregando que la misma involucra la aplicación del principio de la buena fe y comprende los deberes de lealtad y completividad en la información del usuario.

De igual manera, el Consejo de Estado puntualizó que el fabricante asume un deber de seguridad por los daños que el producto eventualmente pueda causar, indicando que al ser una obligación de resultado, el consumidor únicamente debe probar el nexo causal entre el uso o consumo del producto y el acaecimiento del daño, sin que sea necesario probar la culpa, siendo entonces una responsabilidad objetiva.

3.3 CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, SENTENCIA DE 30 DE ABRIL DE 2009⁶

3.3.1 Antecedentes

En esta sentencia, el Alto Tribunal decide el recurso de casación formulado por Margy María Manasse Vargas, en contra de la sentencia de 3 de mayo de 2007, proferida por el Tribunal Superior de Cundinamarca, Sala Civil-Familia-Agraria, en el proceso ordinario iniciado por ésta frente a Productos Naturales de Cajicá S.A., “LA ALQUERÍA”.

⁶ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Expediente No. Ref: Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena.

3.3.2 Fundamentos Fácticos

La actora, ante el Juzgado Segundo Civil del Circuito de Zipaquirá, solicitó que se declarara extracontractualmente responsable a la sociedad demandada, por los daños sufridos en su “integridad física”, así como los morales, suplicando subsecuentemente, que a la accionada debía imponérsele el pago de las sumas indicadas en la sentencia que se analiza.

En la causa petendi, la parte actora menciona que adquirió una bolsa de leche “larga vida” de marca La Alquería cuyo empaque plástico contenía todas las indicaciones del caso, y que la fecha de vencimiento del producto correspondía a dos meses después de la compra del mismo, en tal sentido la actora ingirió parte del producto e inmediatamente se sintió mal, por lo cual fue llevada a una institución hospitalaria, en donde se determinó que la ingesta de la leche en condiciones no aptas para el consumo humano le generó visión borrosa, entre otros tipos de sintomatología. Luego de múltiples exámenes, los médicos concluyeron la demandante “no estaba produciendo antígenos como consecuencia, no de una enfermedad autodestructiva, sino por elementos exógenos, concretamente, los provenientes de las bacterias”, situación que condujo la pérdida de la visión de la misma.

3.3.3 Sentencia De Primera Instancia

El Juzgado Segundo Civil del Circuito de Zipaquirá, profirió sentencia desestimatoria de las pretensiones vertidas por la demandante el libelo de postulación.

3.3.4 Sentencia De Segunda Instancia

El Superior confirmó la sentencia del a quo por las puntuales razones que allí se indicaron, afirmando que *“la grave enfermedad que padece la demandante, no tiene por causa la intoxicación producida por el consumo de la leche en las circunstancias descritas en la demanda”*.

3.3.5 Análisis del pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia

La Corte no casa la sentencia recurrida, así las cosas del mencionado pronunciamiento se destacan las siguientes consideraciones:

Luego de hacer un breve recuento normativo de la protección al consumidor y de hacer énfasis en la situación de debilidad en la que se encuentra el mismo dentro de la relación de consumo, señala que existe la necesidad de establecer una protección reforzada al consumidor. De igual manera, se hace un recuento de las regulaciones de protección existentes a nivel internacional, para aterrizar a las normas nacionales mencionando a la Constitución al igual que al Decreto 3466 de 1982, normas enderezadas, en lo medular, a reglamentar lo concerniente con las condiciones de idoneidad y calidad que debe cumplir el producto; la responsabilidad que se deduce por no reunir las; las causales de exoneración que pueden aducirse; las garantías, etc.

En cuanto a responsabilidad de productores y proveedores por los daños causados con productos defectuosos en el sistema jurídico colombiano se refiere, el máximo vértice de la Jurisdicción Ordinaria señala que la misma encuentra respaldo en el artículo 78 constitucional así como el Decreto 3466 de 1982 bajo las directrices de la norma superior, señalando igualmente los elementos

estructurales de la mencionada responsabilidad y sus características, definiendo también el producto defectuoso.

La Corte señala que de acuerdo al mandato constitucional previsto en el artículo 78 de la Carta Política, sobre el productor y proveedor recae una obligación de seguridad a favor de los consumidores, que incluye la garantía de que el consumidor no sufrirá en su persona o sus bienes ningún daño por causa de estas. En tal medida, la información que se debe suministrar al consumidor es una obligación de resultado, **cuyo incumplimiento impone el deber ineludible de resarcir el daño** padecido por el consumidor, a menos claro está, que se demuestre que el mismo se ocasionó por causa de **un hecho extraño** que rompe el nexo causal entre la defectuosidad del producto y el perjuicio ocasionado al consumidor.

En el mismo sentido, en la citada providencia la Corte puntualiza que el hecho extraño, esto es, la fuerza mayor, el hecho exclusivo de la víctima o de un tercero, exoneran de responsabilidad al productor y proveedor, haciendo claridad en el sentido de que el hecho constitutivo de fuerza mayor debe ser ajeno a la órbita de control de quien lo invoque en su defensa.

Finalmente, en lo tocante a la carga de la prueba, en la sentencia se destaca que el consumidor o quien haga la reclamación únicamente debe probar el perjuicio que padeció, el carácter defectuoso del producto y la relación de causalidad entre el daño y el bien o servicio.

3.4 SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, RADICACIÓN NO. 13-170705-00001-0000⁷

En consulta efectuada a la Superintendencia de Industria y Comercio por Colchones el Dorado en Reestructuración S.A., teniendo en cuenta que la mencionada sociedad manifiesta que un producto es sometido a revisión técnica y que el cliente que adquirió el mismo se acercó a sus instalaciones expresando que el producto ya había sido manipulado por personas ajenas a la empresa, en tal sentido ésta señala que al ser el producto manipulado por personal no autorizado, se acogen al numeral 10º escrito en la póliza de garantía referente a exclusiones de garantía, según el cual: *“(...) si el colchón ha sido reparado por personas externas (...) perderá la garantía (...)”*.

Así las cosas, la entidad consultante suplica se oriente a la misma en el criterio jurídico a utilizar.

3.4.1 Pronunciamiento De La Sic

En principio, la Superintendencia para dar respuesta a la consulta incoada, define lo que se entiende el derecho de consumo, y las garantías de acuerdo a la Ley 1480 de 2011, actual Estatuto del Consumidor, resaltando que los elementos de la garantía, atinentes a que la misma es una obligación por un determinado periodo de tiempo, a cargo del productor y proveedor de un producto, quienes responden solidariamente, figura a través de la cual se pretende garantizar el buen estado del producto, a través de la idoneidad, calidad y seguridad.

En el mismo sentido, señala la SIC, que en Colombia existen tres clases de garantías: la legal, la suplementaria y la ofrecida por el productor o proveedor a

⁷ Consulta efectuada a la Oficina Jurídica de la SIC por Colchones El Dorado S.A. en Reestructuración el 30 de agosto de 2013, tomada de www.sic.gov.co.

falta de cumplimiento, incluyendo la definición de cada una de ellas con las obligaciones que comprenden, acotando que ante un daño, una falla, de un producto, relacionadas con calidad, idoneidad y seguridad del mismo, si se encuentra vigente la garantía el consumidor puede hacerla valer ante el productor o proveedor del bien.

De igual manera se pone de presente las causales de exoneración de responsabilidad a las cuales pueden acudir productor y proveedor con el objeto de eximirse de la responsabilidad que se les imputa, citando sobre el punto un extracto de una sentencia de la Corte constitucional:

“(...) Sin perjuicio de los diferentes esquemas o modelos de responsabilidad que puede consagrar la ley, no puede entonces en modo alguno ignorar la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección. Esta tutela constitucional terminaría despojada de sentido si el legislador, al determinar libremente el régimen de responsabilidad del productor, decidiese adoptar una orientación formalista o imponer al consumidor cargas excesivas como presupuesto para el ejercicio de sus derechos y de las correspondientes acciones judiciales. El indicado fin al que apunta el sistema constitucional de protección al consumidor, no es conciliable con todas las opciones normativas; ni tampoco puede desvirtuar el esquema participativo que contempla la Constitución, el cual reserva al consumidor y a sus organizaciones una destacada función para incidir en los procesos y asuntos que directamente los afectan (...)”⁸.

La Superintendencia, igualmente invoca una sentencia de la Corte Constitucional para referirse a las causales de exoneración de responsabilidad que le acuden al productor o proveedor:

“(...) Cabe recordar en efecto que dentro del marco de las causales de exoneración a que se ha venido haciendo referencia, el productor puede ejercer eficazmente su derecho de defensa en el procedimiento que se adelante en su contra y demostrar que su situación se encuadra en una de esas causales, presentando argumentos, solicitando pruebas e impugnando

⁸ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1141 de 2000. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz, citada por la SIC en consulta 13-170705-00001-0000.

*las que se presenten en su contra, y contravirtiendo las decisiones que se tomen (...)*⁹.

La SIC agrega que los proveedores y productores deben informar de manera oportuna y eficiente a los consumidores sobre las limitaciones y restricciones de las garantías en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Por otra parte, invoca los artículos 23 y 24 del Estatuto del Consumidor para referirse a la información que se debe suministrar al consumidor, advirtiendo que si la información que se brinda al mismo no cumple con los requisitos exigidos por la ley, habrá lugar a la responsabilidad del productor o proveedor, respaldando su posición con argumentos de la doctrina que puntualizan:

*“(...) En consecuencia, si la información que se suministra a los consumidores y usuarios resulta engañosa o insuficiente, por no ser cierta, completa, no ser comprobable, clara (esto es, por no ser legible a simple vista, por ejemplo), comprensible, precisa o idónea, el productor, el productor y el proveedor, serán responsables de los daños que se causen a sus consumidores y usuarios. Inclusive, la información falsa o insuficiente, podrán hacerlos responsables por daños al medio ambiente, cuando estos se deriven de la inadecuada disposición de sus productos, por parte de consumidores o usuarios por falta de información adecuada. Debe recordarse que al tener que ser verificable, corresponde al productor o expendedor la carga de la prueba de la certeza de información (...)*¹⁰.

El grupo reitera que el pronunciamiento de la SIC encuentra su fundamento en que la garantía es una obligación solidaria a cargo del productor y proveedor de un producto o servicio, solidaridad que se estableció mediante la ley 1480 del 2011 y que tiene como finalidad buscar un mecanismo mas efectivo de protección pues este tipo de solidaridad no admite prueba en contrario.

⁹ CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C 973 de 2002. M.P. Álvaro Tafur Galvis citada por la SIC en consulta 13-170705-00001-0000.

¹⁰ GIRALDO, López Alejandro y otros. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor. Legis Primera Edición 2012. Pág. 77, citada por la SIC en consulta 13-170705-00001-0000.

4. HACIA EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

Tres décadas después de la vigencia del Decreto 3466 de 1982 denominado “*Estatuto de Protección al Consumidor*”, el consumo cambió, se amplió el mercado, se aumentó la competencia empresarial, se presenta una publicidad más agresiva, se crean otras formas de comprar productos y servicios a una ciudadanía más informada y más exigente de sus derechos. En este contexto fue expedida la Ley 1480 de 2011 “*El Nuevo Estatuto Del Consumidor*”, conforme a los mandatos de la Constitución de 1991; resultado de la concertación del Gobierno Nacional, gremios de producción Nacional, las ligas y asociaciones de consumidores, la academia y el Congreso Nacional.

La necesidad de expedir un nuevo estatuto era evidente, la antigua economía absolutamente intervenida, en la que el Estado era el principal oferente de bienes y servicios ya era historia. Los nuevos lineamientos económicos establecidos por la Constitución de 1991 encaminados a la globalización y apertura del mercado, a la competencia nacional e internacional, a las nuevas formas de comercialización de productos, a la creación de nuevas empresas y a la privatización de sectores económicos, atendidos por empresas públicas, generaron mayores desigualdades, dejando desprotegido al más débil de la relación de consumo, a su destinatario final, al consumidor o usuario, que el Decreto 3466 de 1982 ya no lograba proteger; eso generó la necesidad de una nueva legislación, un nuevo estatuto que actualice las normas de protección al consumidor, teniendo en cuenta los avances de la ciencia y la tecnología, la globalización y apertura en los mercados; capaz de equiparar democráticamente a proveedores y consumidores.

Esta nueva ley, es la normativa que regula en términos generales lo relacionado con el contrato con el consumidor, y la relación jurídica de consumo en Colombia, tal como se deduce del artículo 2° que consagra el objeto de la misma, y, que llega en el mejor momento para el país, pues en los próximos diez (10) años, millones

de Colombianos podrán acceder a su primer electrodoméstico, su primer carro o su primera vivienda propia; este estatuto les garantizará recibir productos de calidad para proteger sus ahorros y su inversión, mejorándoles su calidad de vida, lo que se reflejará en el desarrollo económico y social de todos los Colombianos. Muchos de los preceptos contenidos en esta nueva normatividad son recopilaciones y planteamientos jurídicos desarrollados en las últimas décadas por la jurisprudencia de las altas cortes, conceptos de las superintendencias y decretos expedidos por el Gobierno.

4.1 OBJETIVOS DEL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

Los objetivos de la ley 1480 de 2011, se concretan en:

- La efectividad de los derechos de los consumidores
- El libre ejercicio de los derechos de los consumidores
- El respeto a la dignidad de los consumidores
- La protección de los intereses económicos de los consumidores

4.2 RELACIONES DE CONSUMO

Este tipo de relación se produce entre el productor o expendedor de bienes o servicios, que directa o indirectamente, con o sin ánimo de lucro desarrolla su actividad de manera habitual; y el consumidor o usuario, que puede ser una persona natural o jurídica, que adquiere disfruta o usa tales bienes o servicios, con el fin de satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, no ligada a su actividad económica.

4.2.1 Partes

Lo anterior permite colegir que el consumidor o destinatario final del bien o servicio cuya finalidad está ubicada por fuera de su ámbito profesional o empresarial tiene como contraparte, en una relación de consumo, a quien ejerce habitualmente una actividad económica con fines lucrativos, es decir a un profesional que así como produce y se beneficia del mercado, debe responder ante el.

Sin embargo dicha relación puede extenderse a otros sujetos, como los parientes del consumidor o adquiriente final, o sus acompañantes circunstanciales en el momento en que se concreta el daño, habida cuenta que éstos, por el particular daño que se les irroge, también quedarían habilitados para instaurar las acciones pertinentes.

4.2.2 Definiciones

La Ley 1480 de 2011, en su artículo 5 los define, así:

*“(...) **consumidor o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario (...)”.*

La categoría de consumidor puede decirse que se establece mediante un parámetro objetivo, que es la destinación final que se haga del producto adquirido.

*“(...) **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria (...)”.*

Entiéndase por tal a quien elabora un producto acabado, produce una materia prima, fabrica una parte integrante, se anuncia en esa calidad al imponerle al

producto su marca o cualquier signo distintivo, importa productos con el objeto de ponerlos en circulación comercial a cualquier título, suministra un producto y no informa quien lo produjo, importó o comercializó.

*“(...) **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro (...)”.*

4.2.3 Derechos Y Deberes De Los Consumidores

Para balancear la relación entre los consumidores y proveedores y/o productores, es necesario que unos y otros conozcan sus derechos, pero sobre todo sus obligaciones, para lograr un mercado verdaderamente eficiente, en donde se premie a los mejores oferentes, no sólo por la calidad de sus productos sino también por su respeto al consumidor.

La Ley 1480 de 2011 en el numeral 1° del artículo 3° contiene un catálogo expreso de doce derechos de los consumidores, así:

- *Derecho a recibir productos de calidad.* El cual se convierte, correlativamente, en una obligación para los productores y/o proveedores de bienes y servicios en el mercado.
- *A la seguridad e indemnidad*
- *A recibir más información sobre los productos, tanto de su elaboración como de sus riesgos. (No hace referencia a la publicidad).* Esta información debe estar desprovista de cualquier tipo de estrategia comercial que pretenda influir al consumidor, más allá de lo que esta transmita por sí misma. De ahí, que al ser comprobable puede ser exigida, con sólo analizar el producto o detallar el servicio.
- Mantenerse informado sobre la forma de ejercer sus derechos como consumidor.

- Exigir mayor protección sobre los efectos dañinos para la salud.
- Protegerse de la publicidad engañosa.
- Resguardarse de las cláusulas abusivas de los contratos que suscriba como consumidor.
- Participar y organizarse, con el fin de exigir sus derechos.
- Reclamar ante cualquier agente del mercado la reparación integral por los daños sufridos.
- A la educación
- A la igualdad.

En cuanto a deberes, se consagran tres: *informarse* respecto de la calidad de los productos, e instrucciones con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. *Obrar de buena fe* frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas. Cumplir con las normas sobre *reciclaje y disposición de desechos* de bienes consumidos.

4.2.4 Deberes De Los Productores Y Proveedores

Asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes que ofrece en el mercado, evitar que el consumidor sufra cualquier accidente que lesione su persona o sus bienes y responder por los daños que lesionen la salud y seguridad de los consumidores por los productos que producen o mercantilizan.

El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los productores, distribuidores consumidores y usuarios.

Se considera que la implementación de deberes y obligaciones a cargo de las partes que intervienen en las relaciones de consumo tiene como finalidad lograr que el intercambio de productos o servicios sea satisfactorio para el consumidor o

usuario, teniendo en cuenta que el productor o proveedor ostenta una posición privilegiada frente a su contraparte, produciéndose así un equilibrio de la relación comercial.

- **Calidad e idoneidad**

Según el numeral 1° del artículo 5° Ley 1480 de 2011:

“(...) Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que suministre sobre él (...)”.

La característica *inherente* corresponde a las propias, esenciales de cualquier producto de similares condiciones, que espera el consumidor que cumpla sin necesidad de que se las hagan expresas. Las *atribuidas por la información que se suministre de él*, son las ajenas a él, adicionales, agregadas, dadas a conocer por el productor o proveedor en un proceso de comercialización, bien sea por la publicidad o por la información que se revela del producto.

Por su parte, el numeral 6° dispone:

“(...) Idoneidad o Eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (...)”.

En otras palabras, que un bien sirva para lo que está hecho, un radio debe recibir señal de emisoras y oírse adecuadamente. Es importante tener en cuenta los requerimientos del consumidor al momento de comprar, por ejemplo si éste le requiere al vendedor para que le venda un computador que le sirva para correr programas complejos y le vende un computador que en condiciones normales de uso, es bueno, pero no sirve para la finalidad para lo cual lo adquirió, entonces habrá un problema de *idoneidad*, por el cual tendrá que responder el vendedor.

- **Seguridad y salud**

El estatuto del consumidor regula en diferentes artículos su cobertura por parte de los productores, y las consecuencias de su inobservancia, así:

El artículo 1° de la Ley 1480 de 2011 señala como uno de sus objetivos, *la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad*; el numeral 1.2 del artículo 3° dispone que los consumidores tienen derecho a que *en condiciones normales, los productos no les causen daños y a recibir protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores, que deriven de la relación de consumo*. El artículo 6° prevé *la obligación de productores y expendedores de garantizar la seguridad de los bienes y servicios que ofrezcan o pongan en el mercado*; y en el numeral 14 del artículo 5° se define seguridad como *la condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores*.

El actuar de los productores y proveedores no termina con poner en circulación bienes con calidad e idoneidad sino el de garantizar que el consumidor no sufrirá en su persona o en sus bienes ningún daño por causa de esta, es decir acreditarle la seguridad del bien, la cual no está relacionada necesariamente con la calidad e idoneidad, pues un bien puede ser idóneo pero inseguro; o no ser idóneo pero seguro. Así sucede, por ejemplo, cuando carece de las instrucciones necesarias para su adecuada y confiable utilización, o cuando por deficiencias en el embalaje pone en riesgo al consumidor.

Por ejemplo un celular puede funcionar bien recibiendo y emitiendo llamadas, por tanto es idóneo, pero si emite radiaciones por encima del nivel de seguridad establecidos internacionalmente, entonces será inseguro porque está poniendo en peligro la salud de quien lo usa. Caso contrario es de la licuadora que prende y se

apaga repentinamente, no es idónea porque no satisface la necesidad del consumidor, pero es segura porque no causa ningún daño al consumidor, más allá de la molestia de tener que solicitar su reparación.

La seguridad que el consumidor puede legítimamente esperar no se concibe en términos absolutos; de ahí que nadie pueda anhelar que objetos ineludiblemente peligrosos (un arma, un raticida, algunas herramientas, etc.), que por su propia naturaleza comportan un riesgo y que como tales son dados a conocer al público, tengan tal grado de seguridad del que esencialmente carecen. La obligación de seguridad cuyo incumplimiento genera el deber indemnizatorio de que aquí se trata es aquella a la que razonablemente se puede aspirar; en consecuencia quedan excluidas las situaciones en las que el carácter riesgoso del producto es aceptado o conocido por el público y debería, pues, serlo también por la víctima.

El contenido del deber de seguridad puede ser variable, en ocasiones, quizás las menos, es simplemente, un deber de prudencia y diligencia encaminado a evitar la ocurrencia de algún incidente que lesione a otro, de modo que el consumidor asume la carga de probar la negligencia del productor; en otras oportunidades, que cada vez son más, tiene el carácter de una obligación de resultado, en cuyo caso el productor se compromete a evitar que el consumidor sufra cualquier accidente que lesione su persona o sus bienes, cuyo incumplimiento impone a fabricantes y comercializadores el deber ineludible de resarcir el daño padecido por el consumidor, a menos claro está, que demuestren que éste sobrevino por causa de un hecho extraño que, rompe el nexo causal entre la defectuosidad del producto y el perjuicio recibido por éste.

5. FORMAS VIGENTES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

5.1 LA GARANTIA

El título III de la Ley 1480 del 2011 establece lo concerniente a las garantías, el Artículo 7 ibídem las define como *“la obligación a cargo de todo productor o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”*

Cuando no se trata de la adquisición de un bien, sino de un servicio, la garantía está dada no por el resultado sino, por las condiciones de calidad en su prestación. ¹¹

La aplicación de la garantía es independiente a que el producto se haya ofrecido como oferta, rebaja o promoción, es decir, que en todo caso opera la garantía por así disponerlo el Parágrafo del Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011.

Para el grupo las diferentes clases de garantías constituyen otro de los medios de defensa que tiene el consumidor para que el productor o proveedor de un bien o servicio responda por los posibles defectos que presente el bien y que pueda atentar contra su integridad personal o patrimonial, pues por ley tanto el productor como el proveedor deben responder de manera solidaria por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

5.1.1 Defectos que puede presentar el producto.

En forma previa a abordar los alcances de las garantías, concentrémonos en los defectos que pueden presentar los productos, los cuales se reúnen en cuatro grupos así:

¹¹ Artículo 7 Ley 1480 del 2011.

- Los defectos de fabricación: Estos surgen cuando en la cadena de producción, algunos productos no cumplen con los estándares normales del fabricante, por ejemplo en la producción industrial de ladrillos algunos ladrillos pueden salir defectuosos, pudiendo alcanzar el 1% de los productos que pueden salir con algún tipo de falla.
- Los defectos de diseño. Se presenta cuando todos los productos de una misma línea o referencia están afectados por un mismo defecto, porque desde un inicio, desde el diseño mismo se cometió algún tipo de error, lo que conlleva a que todos los productos resulten defectuosos. Por ejemplo cuando se produce una motocicleta y los frenos que se le instalan a este vehículo no son capaces de detener en forma segura el desplazamiento.
- Defectos de Información. Se presenta cuando las instrucciones que acompañan al producto no son suficientes, o la información suministrada no comprende aspectos relevantes, no es clara o completa. Este caso se presenta verbigracia cuando se compra un computador que funciona para 110 voltios pero esta situación no se informa al usuario final y este lo conecta a 220 voltios.
- Defectos de conservación. Se dan cuando el producto ha sido correctamente elaborado pero su empaque o envase no es el mas adecuado y no garantiza su conservación; o cuando durante su comercialización se necesita un cuidado especial, que el distribuidor no observa como sería el caso de productos que se deben mantener refrigerados. En cualquiera de los casos el no observar las medidas adecuadas de embalaje o conservación hacen que el producto se vuelva defectuoso antes de llegar al consumidor.

En cualquiera de las anteriores situaciones, independientemente del tipo de defecto el consumidor o usuario final está en todo el derecho a que se le cumpla con la garantía del producto.

De otro lado, con el nuevo estatuto la garantía no solo se extiende a los productos físicos o bienes muebles adquiridos, sino que la garantía también abarca a la prestación de los servicios llamados de medio en los que quien presta el servicio no puede garantizar el resultado, sería el caso de las profesiones liberales, el médico, el abogado incluso el vigilante. En estos casos no se puede juzgar al prestador del servicio por no alcanzar el resultado final, pero si se le podrá exigir toda la diligencia y cuidado que se debe tener en el ejercicio de su actividad.

5.1.2 Término de las garantías.

En principio es pertinente aclarar que la garantía que otorga el profesional independiente por la prestación de un servicio no está regida por las reglas generales de la responsabilidad objetiva, sino que en este tipo de prestaciones lo que impera es el elemento subjetivo, se entra a analizar la diligencia y cuidado con que el prestador cumplió con su obligación, no estamos frente a una obligación de resultado sino de medio.

Por su parte la garantía que otorga el fabricante de un producto no puede ser indefinida y por lo tanto el estatuto del consumidor entró a regular este aspecto, el artículo 8 de la Ley 1480 del 2011 establece la existencia de una garantía legal que es aquella que ha sido dispuesta por la ley o por autoridad competente. Cuando no exista disposición de obligatorio cumplimiento que fije el término de la garantía, esta será la anunciada por el productor o proveedor y en todo caso empezará a correr a partir del momento en que el consumidor recibe el producto.

El mismo artículo 8º establece que cuando no se señala el término de la garantía, este será de un año cuando se trate de productos nuevos y, cuando se trate de productos perecederos, el término estará fijado por su fecha de vencimiento.

Existe la posibilidad de que la venta de un producto se haga sin garantía y es el caso de venta de productos usados o en la reparación de un producto, casos en los cuales se deberá informar claramente que dicha venta del producto o servicio prestado para la reparación se hace sin garantía y el consumidor debe aceptarlo expresamente y por escrito.

Cuando corresponde hacer efectiva una garantía se presenta una solidaridad entre productor y distribuidor o comercializador, es decir que el consumidor no tiene la obligación de averiguar quién es el culpable de que un producto resulte defectuoso para reclamarle la garantía, puede acudir ante quien lo elaboró o lo puso en circulación indistintamente y éste deberá cumplir con la garantía. En caso de que el defecto le sea imputable al otro, quien cumplió con la garantía puede repetir contra quien tuvo la culpa en el defecto.

Cuando el consumidor reclama la garantía únicamente debe demostrar que el producto presenta un defecto y que su reclamo se hace dentro del término de la garantía, en este caso le corresponde al fabricante o comercializador demostrar que el defecto se generó por una de las causas de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 del 2011. Este es un gran avance introducido por la ley, pues crea una inversión de la carga probatoria, porque en las reglas tradicionales de la responsabilidad, le corresponde al demandante demostrar el defecto del bien, las causas que lo generaron y que este defecto existía con anterioridad a su venta.

Según el artículo 16 del nuevo estatuto, para que proceda la exoneración de la responsabilidad por la garantía, el productor o comercializador están obligados a probar que la falla en el producto obedeció a:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- El hecho de un tercero;
- El uso indebido del bien por parte del consumidor
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Estas causales de exoneración de responsabilidad son taxativas y por lo tanto son las únicas que pueden argumentar el productor o comercializador para liberarse de la responsabilidad por la garantía. Como puede observarse el elemento común de todas las causales de exoneración corresponde a un hecho ajeno a la órbita del productor o proveedor.

Además de demostrar cualquiera de las anteriores causales de exoneración, el productor o proveedor debe demostrar el vínculo causal de esta y el defecto de bien.¹²

5.2 RESPONSABILIDAD POR DAÑO POR PRODUCTO DEFECTUOSO EN EL SISTEMA JURÍDICO COLOMBIANO

La responsabilidad atribuida al productor y distribuidor hunde sus raíces en la obligación que estos tienen de garantizar la idoneidad, la calidad y la seguridad de los bienes y servicios que ofrezcan o pongan en el mercado, entendiendo entonces que en el evento de que se llegue a incumplir alguna de tales exigencias, es el productor o distribuidor quien entra a responder por los daños ocasionados.

¹² Parágrafo del Artículo 16 de la Ley 1480 del 2011.

Esta obligaciones las encontramos consignadas en el Artículo 6 de la Ley 1480 del 2011 y aunque inicialmente la norma habla únicamente de que es el productor quien debe asegurar la idoneidad, la seguridad y la calidad de los productos que ofrece, mas adelante en el Numeral 1º de la citada norma se establece la existencia de una responsabilidad solidaria entre productor y proveedor por garantías frente a los consumidores, además de esta responsabilidad se establece también una responsabilidad individual ante las autoridades de supervisión y finalmente una responsabilidad por daños por producto defectuoso, esta última con regulación especial en la nueva Ley.

(...) Principalmente, la finalidad del Estatuto del Consumidor en la materia que ocupa nuestra atención radica en que: "(...) el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario (...)”¹³.

Es el parecer del grupo que siendo el consumidor la parte más débil de la relación que se genera en la adquisición de un producto o servicio, le asiste la protección estatal establecida a través de medios legales para iniciar en contra del productor o proveedor acciones judiciales tendientes a buscar el resarcimiento de los daños que se hubieren ocasionado como consecuencia del producto o servicio defectuosos

5.2.1 Características de la responsabilidad.

La responsabilidad del productor y del distribuidor es:

5.2.1.1 Objetiva. Aflora tal característica en el sentido de que hace responsable al productor frente al consumidor, así este hubiese observado toda la diligencia posible en la elaboración o venta de los productos, es el hecho de que la

¹³ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C 1141 de 2000. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz

obligación a estos impuesta es la de proveer productos que no sean irrazonablemente peligrosos o defectuosos, no la de proveer productos perfectamente seguros, siendo una obligación de resultado.

Algunos autores hacen referencia a la responsabilidad objetiva manifestando:

*“(...) responsabilidad sin culpa, es decir no hay indagación sobre el factor subjetivo (...)”.*¹⁴

Puntualmente, la responsabilidad objetiva se ha definido como:

“(...) Se configura cuando el daño es causado por actividades que per se son anormalmente peligrosas (at their own peril), así la conducta del responsable haya sido extremadamente cuidadosa. Es decir, no exonera la prudencia y la diligencia; es, por llamarlo así, una responsabilidad objetiva. Parte del principio pragmático según el cual la sociedad anglosajona considera que cada actividad debe pagar de algún modo los daños que cause; los anglosajones parten de la creencia de que para el responsable de la actividad peligrosa es más fácil asumir las pérdidas, que para la víctima.

*Se ha denominado stric liability, responsabilidad estricta, porque precisamente no hay elemento intencional ni el de negligencia o culpa (...)”*¹⁵.

La responsabilidad ocasionada por productos defectuosos, en términos de la jurisprudencia civil, teniendo en cuenta que las obligaciones del productor y del proveedor son de resultado, tiene un carácter objetivo, dado que no es factible que los mismos se exoneren de la responsabilidad, pues para hacerlo se debe demostrar una causa extraña que rompa el nexo de causalidad.

Sobre el punto, el Consejo de Estado el reconocer el carácter objetivo de la responsabilidad, ha señalado:

¹⁴ VELÁSQUEZ Posada, Obdulio. Responsabilidad Civil Extracontractual. Editorial Temis S.A. Pág. 14.

¹⁵ Op cita. Pag. 146

“(...) Por lo anterior, se puede concluir que en el derecho foráneo cuando el Estado asume la función de fabricar o elaborar productos alimentarios incursiona en una actividad que puede comportar un riesgo para la vida e integridad de las personas, por lo tanto, cuando se causen daños en el ejercicio de esta actividad, se podría predicar su responsabilidad extracontractual, bajo el título jurídico de imputación del riesgo excepcional, toda vez que cuando la ejerce pone a los administrados bien en sus personas o en sus patrimonios, en situación de quedar expuestos a experimentar un «riesgo de naturaleza excepcional» que, dada su particular gravedad, excede notoriamente las cargas que normalmente han de soportar como contrapartida de los beneficios que derivan (...)”¹⁶.

La Corte Suprema de Justicia, ha precisado que el productor es objetivamente responsable:

“(...) si introduce un producto en el mercado, con el conocimiento de que éste será usado sin ningún control preventivo y luego éste resulta peligroso para la salud humana (...)”¹⁷

En tal medida, la responsabilidad adquirida por el productor y el proveedor es objetiva bajo el entendido de la obligación de los mismos radica en proveer productos que no generen peligro o que tengan defectos inaceptables, y no la de suministrar bienes o servicios cien por ciento seguros.

Se debe precisar que partiendo de las condiciones de debilidad en las que se encuentra el consumidor en la relación establecida con el productor o el proveedor, el mayor poder económico que éste ostenta, aunado a la especial protección con la que cuenta el consumidor, ha llevado a la Corte Suprema de Justicia¹⁸ a establecer que el productor y el proveedor adquieren una obligación de resultado, y de manera consecencial una responsabilidad objetiva que implica el resarcimiento del daño padecido por el consumidor.

¹⁶ CONSEJO DE ESTADO, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección 3.a, Sent. del 22 de abril de 2009, Expediente 04817 (C. P.: Enrique Gil).

¹⁷ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil.

¹⁸ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil.

5.2.1.2 Solidaria. Es una responsabilidad solidaria, siguiendo los derroteros previstos en el artículo 2344 del Código Civil, característica que se explicará más adelante con detenimiento.

5.2.1.3 Justificada. Puesto que cuando el producto empieza a circular a efectos de que sea consumido, el productor asume una responsabilidad especial frente a aquellas personas a las cuales se les puede ocasionar algún daño como consecuencia de los defectos que adolezca el mismo, encontrando respaldo constitucional y legal, en los artículos 13 y 78 constitucionales, normas fundantes de las cuales se desprende toda una gama de responsabilidad por los productos defectuosos en el sistema jurídico colombiano, así como en el Título IV de la Ley 1480 de 2011 que contiene un conjunto de normas enfiladas, a reglamentar lo concerniente con las condiciones de idoneidad y calidad que debe cumplir el producto; la responsabilidad que se deduce por no reunir las; las causales de exoneración que pueden aducirse; las garantías, entre otras.

5.2.1.4 Trascendente. Puesto que va más allá de la relación contractual derivada de la compraventa o adquisición de bienes y servicios, entre otras cosas porque emana de la relación de consumo especialmente regulada por el Estatuto del Consumidor incluyendo a personas que no se encuentran incluidas dentro de la relación contractual, como puede acontecer con el fabricante, los importadores y expendedores y el último adquirente, o cuando la víctima es un consumidor no adquirente verbigracia los parientes o acompañantes de éste.

Sobre el punto, la jurisprudencia ha precisado:

“(…) puede afirmarse que la tutela efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios, habida cuenta de la posición de inferioridad o debilidad que ordinariamente ocupan en el tráfico mercantil y la asimetría que caracteriza sus relaciones jurídico-económicas con los distribuidores o fabricantes, no puede verse restringida o limitada por el principio de la relatividad de los contratos, cuyo alcance, por cierto, tiende cada vez a ser

morigerado por la doctrina jurisprudencial, puesto que, con independencia del vínculo jurídico inmediato que ellos pudieran tener con el sujeto que les enajenó o proveyó un determinado bien o servicio, las medidas tuitivas propias de su condición han de verse extendidas hasta la esfera del productor o fabricante, como quiera que éste es quien ha gestionado, controlado o dirigido el diseño y elaboración del producto, entre otros aspectos, así como ha determinado ponerlo en circulación o introducirlo en el mercado, adquiriendo, por contera, un compromiso en torno a la calidad e idoneidad del mismo, por lo que, desde luego, no puede resultar ajeno o indiferente a sus eventuales defectos o anomalías, ni a los peligros o riesgos que estos pudieran generar, como tampoco a las secuelas de orden patrimonial que llegaren a afectar a su destinatario final -consumidores o usuarios- o a terceros, con lo que queda claramente establecida una „responsabilidad especial de aquél frente a éstos - ex constitutione-, que los habilita para accionar directamente contra el fabricante en orden a hacer efectivas las garantías a que hubiere lugar o a reclamar el resarcimiento de los daños que les fueron irrogados, sin que tal potestad pueda ser coartada por la simple inexistencia de un vínculo de linaje contractual (...)”¹⁹ (subrayas fuera de texto).

5.2.1.5 Especial. Se trata de un régimen de responsabilidad especial, pues principio la obligación de responder surge de la Constitución.

5.3 SOLIDARIDAD

En el mercado colombiano, al adquirir algún producto o servicio, el consumidor centra su expectativa en la calidad del mismo, en la satisfacción de una necesidad. Es en el productor y en el comercializador en quienes recae la responsabilidad de la calidad de ese bien o servicio, en el evento de que tal bien o servicio cause detrimento a los intereses del consumidor deberán el productor y el comercializador o distribuidor responder solidariamente por el daño que su producto cause.

La anterior premisa corresponde al artículo 20 de la Ley 1480 de 2011 según el cual el productor y el expendedor son solidariamente responsables de los daños ocasionados por los defectos que presenten sus productos ya sean defectos en su

¹⁹ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia de 7 de febrero de 2007, Exp. No.1999-00097-01

fabricación, funcionamiento, diseño, empaquetamiento o etiquetamiento. Esta norma simplifica el trámite de las acciones de reparación a los consumidores, puesto que el o los demandados no podrán proponer excepciones relativas a la titularidad de la responsabilidad pues estamos frente a una responsabilidad solidaria establecida en la ley.

La concepción de responsabilidad solidaria en este nuevo ordenamiento se fundamenta en la teoría general de las obligaciones, pues se entiende que en el ámbito comercial la relación se establece entre proveedor- distribuidor y consumidor o usuario final, bajo el supuesto de que los primeros ostentan una posición dominante contractual, y que los últimos son la parte mas débil de la relación, razón por la cual se les otorga una protección especial que los hace sujetos de derechos entre los que se encuentran la información, la calidad y la idoneidad. Se itera que las reglas civiles y comerciales se enfocan en el derecho de consumo para favorecer al consumidor, teniendo en cuenta que el mismo por diversos aspectos es considerado como la parte débil en la relación de consumo.

Así las cosas, no estamos frente a una presunción de solidaridad, sino, a una solidaridad establecida por la ley de donde se desprende que la responsabilidad derivada de los deberes de idoneidad, calidad y seguridad, tiene un carácter solidario entre productor y distribuidor, por lo que la facultad de elegir a quien demanda o presenta el reclamo la tiene el consumidor, quien puede ejercer su reclamo frente al productor o distribuidor o a ambos, sin que los mismos puedan excepcionar la titularidad de la responsabilidad en cabeza del otro.

5.4 DEBER DE INFORMACIÓN

Se encuentra regulado en el Título V de la Ley 1480 de 2011, desarrolla los objetivos del nuevo estatuto los que están previstos en su artículo 1º y que se refieren a suministrar al consumidor la información adecuada respecto del bien o

servicio que se pretende adquirir, permitiendo al mismo tomar decisiones adecuadas.

El Estatuto materializa los principios señalados a través del artículo 23 al imponer a los proveedores y productores el deber de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes o servicios que circulen en el mercado, estableciendo la responsabilidad de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información que los mismos oculten o dejen de proporcionar.

El Estatuto del Consumidor, regula la información correspondiente tanto al contenido informativo o material del bien o servicio que circula en el mercado, así como el medio a través del cual se difunde dicha información, estableciendo una lista no taxativa de elementos que son considerados como información, haciendo claridad en el sentido de que tales reglas se aplican a los bienes o servicios puestos en circulación.

Cabe acotar que el acceso a la información en los términos del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, adquiere trascendental importancia en la medida en que resulta esencial el conocimiento fundado que el consumidor debe tener en cuanto a los riesgos para su salud que se deriven del uso y consumo de los productos.

De lo anterior, se colige que en el caso de que la información suministrada al consumidor no sea suficiente, no sea precisa o resulte engañosa, se genera una responsabilidad por parte del productor y el proveedor respecto de los daños ocasionados al consumidor. En este aspecto, es pertinente señalar que a diferencia del Estatuto anterior, la nueva ley amplía el ámbito de responsabilidad de los productores y proveedores, en el sentido de que establece una responsabilidad por los daños que llegare a causar la información inadecuada o

insuficiente²⁰, en tanto que el anterior Estatuto únicamente establecía una responsabilidad por información que no sea real.

Así, la responsabilidad por producto defectuoso depende de la información que se suministra al consumidor.

El artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, adquiere relevancia al determinar cuál es la información mínima que debe suministrar el productor y qué tipo de información debe suministrar el expendedor o proveedor. Establece la norma en cita como una más de las causales de exoneración de responsabilidad por incumplir las reglas sobre información mínima, la adulteración o suplantación de la información por parte de un tercero sin que el productor o expendedor hubiese podido evitarlas.

A lo anterior se debe agregar que en cuanto al deber de información se refiere, si se viola la obligación de brindar información de seguridad de los productos al consumidor, esto es, no poner en conocimiento del consumidor que el producto o sus componentes tienen la potencialidad de ser nocivos para la salud y la vida, el productor y el expendedor tienen una responsabilidad civil de carácter solidario.

Asimismo, el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 prevé como uno de los derechos esenciales de los consumidores la posibilidad de conocer los precios de los productos de manera anticipada, imponiendo como obligación a cargo del proveedor la de informar al consumidor el precio de venta al público de los bienes o servicios ofrecidos, siguiendo unos parámetros establecidos previamente por la citada y por la Superintendencia de Industria y Comercio, según las atribuciones legales conferidas por el mismo Estatuto.

²⁰ El artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, considera que la información es inadecuada o insuficiente cuando la información mínima no se encuentre en idioma castellano.

Finalmente, refiriéndose al deber de información, el artículo 28 de la Ley 1480 de 2011, hace alusión a la facultad expresa que tiene el gobierno de reglamentar el contenido y la manera en que se presenta la información de los bienes o servicios a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores principalmente en publicidad, teniendo como directriz aspectos de la Ley 1098 de 2006,²¹ que a su vez desarrolla el artículo 44 de la Constitución el que hace referencia a los derechos fundamentales de los niños.

Considera el grupo que el citado deber es un gran avance establecido mediante el nuevo estatuto, con el cual se obliga al productor y proveedor a proporcionar al consumidor la información necesaria la que debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes o servicios que circulen en el mercado, esta información permitirá al consumidor tomar decisiones adecuadas. Igualmente resalta el grupo que hacer extensiva esta obligación a favor de los niños, niñas y adolescentes constituye una gran innovación para lograr su protección pues la información que se suministra sobre un producto o servicio especialmente a través de la publicidad no debe atentar contra los derechos fundamentales de tales sujetos de protección especial.

5.5 CARGA DE LA PRUEBA

La carga de la prueba es la situación jurídica en que la ley coloca a cada uno de los extremos procesales, consistente en la obligación de probar ciertos hechos de acuerdo al interés que a cada uno le asista, teniendo en cuenta las pretensiones que se persiga. Tal imposición se encuentra regulada por el artículo 177 del Código de Procedimiento Civil, según el cual: “(...) *Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen (...)*”.

²¹ Ley 1098 de Noviembre 8 del 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia.

En el Estatuto del Consumidor, la carga de la prueba se encuentra regulada por el artículo 21, que dispone que a fin de determinar la responsabilidad por los daños que se como consecuencia de los bienes o servicios que circulen en el mercado se le ocasionen al consumidor, éste último, únicamente debe demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre los mismos, es decir, que el daño se causó como consecuencia de la falta de seguridad del bien o servicio, exonerando al consumidor en calidad de parte afectada de la obligación de demostrar la culpa, dolo, o la eventual conducta que hubiese asumido el productor o proveedor.

Cabe señalar que el consumidor debe probar que el producto que causó el daño no brindó la seguridad suficiente, al igual que el daño se ocasionó como consecuencia de los defectos de los bienes o servicios puestos en circulación y que el perjuicio se ocasionó por tales falencias.

En cuanto se refiere a la carga probatoria, la Corte Suprema de Justicia ha mencionado:

“(...) Régimen probatorio. Relativamente a la distribución de la carga probatoria en la responsabilidad de esta especie es oportuno destacar que incumbirá a la víctima probar el perjuicio que padeció, el carácter defectuoso del producto y la relación de causalidad entre éste y aquél. “La ley, por lo tanto, ha dicho la Corte Constitucional, desconoce las circunstancias de inferioridad del consumidor cuando, en estos supuestos, exige a la persona perjudicada con un producto defectuoso, puesto en circulación por un empresario profesional, cargas adicionales a la prueba del daño, del defecto y del nexo causal entre este último y el primero, puesto que acreditado este extremo, corresponderá al empresario demostrar los hechos y circunstancias que lo eximan de responsabilidad y que, en su caso, conforme a las reglas legales y a las pautas jurisprudenciales, le permitan excluir la imputabilidad causal del hecho dañoso sufrido por aquélla” (Sent. C 1141 de 2000) (...)²².

²² CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia de 30 de abril de 2009. Ref: Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena.

En el mismo sentido, ya se ha señalado anteriormente que la Ley 1480 de 2011, hace referencia a una variedad de defectos, como los de fabricación, los de error en el diseño del producto, la falta de información, o los defectos en el embalaje, falencias que evidentemente le corresponde probar al consumidor por cuanto este debe demostrar el defecto que recae sobre el bien. En consecuencia, la carga de la prueba atribuida al consumidor radica en demostrar los tres elementos señalados, principalmente probando el defecto del bien, que el producto generó resultados nocivos y el daño causado.

6. EL CONSUMIDOR ANTE LA INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

Al revisar la teoría general de las obligaciones queda claro que en el derecho colombiano la función principal del contrato, como especie de las convenciones, es crear relaciones jurídicas patrimoniales; en otras palabras, crear obligaciones, unas veces correlativas, como en el contrato de compraventa, otras unilaterales como en el depósito gratuito o en la donación, y que es deber de las partes ejecutar dichas prestaciones de buena fe y con diligencia, es decir, con la intención de ejecutar la función económica y jurídica con ellos perseguida.

La Ley 1480 del 2011 fue promulgada con el objetivo expreso de proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, además de establecer una protección especial de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.²³

El Numeral 1.2 del artículo 3 i.e. ídem, consagra como uno de los derechos de los consumidores el hecho de que en condiciones normales los productos no les causen daño y el derecho a recibir protección contra las consecuencias nocivas para su salud, su vida o su integridad.²⁴

En los casos en que el productor o distribuidor incurre en incumplimiento puro y simple de sus obligaciones o las cumple de manera tardía o defectuosa, la Ley le impone la carga de reparar los daños e indemnizar los perjuicios ocasionados al acreedor con este actuar, haciendo expresa alusión a que el productor y expendedor serán solidariamente responsables por los daños causados, los que pueden consistir en muerte o lesiones y que son atribuibles a sus productos.²⁵

El Artículo 20 del nuevo Estatuto del Consumidor ordena la reparación, haciendo claridad que esta reparación no se encuentra en el ámbito de las reglas del

²³ Artículo 1º de la Ley 1480 del 2011

²⁴ Artículo 3º No. 1.2 de la Ley 1480 del 2011

²⁵ Artículo 20º Ley 1480 del 2011

derecho privado, como sería el caso de cualquier incumplimiento contractual, sino que por disposición del artículo 78 de la Constitución Nacional la indemnización de los daños causados a los consumidores se ubica en el ámbito del derecho de protección al consumidor y en efecto así lo ha establecido la Honorable Corte Constitucional cuando ha manifestado los siguiente:

“(...) La protección del consumidor y usuario sería incompleta si ella se limitara a las garantías sobre la calidad de los productos y servicios en función del uso específico y normal al que se destinan (...) De ahí que el derecho del consumidor reconozca como elemento de su esencia el derecho a obtener de los productores y distribuidores profesionales, el resarcimiento de los daños causados por los defectos de los productos o servicios, con el fin de garantizar su uso seguro. El Artículo 78 de la C.P., completa el repertorio de mecanismos de defensa del consumidor y usuario, de manera diáfana: (S)eran responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad (...)”²⁶

La sentencia citada ratifica la solidaridad entre productor y distribuidor por los daños que se puedan causar por los defectos de sus productos; esta solidaridad de que habla la Sentencia transcrita, fue retomada en el Artículo 20 de la Ley 1480 del 2011 y lo que hace es, simplificar el trámite de las acciones en favor del consumidor para lograr la indemnización, pues ninguno de los demandados en caso de iniciarse una acción solidaria (cuando se demanda al productor y al proveedor), podrá presentar excepciones argumentando que no está en cabeza suya la titularidad de la responsabilidad y tampoco podrá intentar ninguno de ellos la acción de repetición pues esta no es parte del proceso iniciado por el consumidor.

Con respecto a quien sería el titular de la acción por activa, decimos que es el consumidor o usuario final, siendo por lo tanto el productor o distribuidor la parte pasiva de la acción; en el evento en que no sea posible establecer quien es el

²⁶ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-1141 del 2000 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz

productor, se tendrá por tal a quien haya colocado su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto.

6.1 ACCIONES QUE PUEDE INTENTAR EL CONSUMIDOR O USUARIO FINAL

El artículo 56 de la Ley 1480 del 2011 establece las acciones que puede intentar el consumidor para la salvaguarda de sus derechos, así:

6.1.1 Las Acciones Populares y De Grupo.

En cuanto a las acciones populares y de grupo el numeral 1 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 remite en su integridad a la Ley 472 de 1998 normatividad esta que desarrolla las acciones populares conforme con la previsión del artículo 88 de la Constitución Política de Colombia para la protección de los intereses de carácter colectivo de los consumidores como categoría social, económica, y política, acciones tendientes a evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración el agravio sobre los derechos e intereses colectivos o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

Ante la ausencia de una definición legal y constitucional de lo que son los intereses colectivos, la jurisprudencia nacional se ha encargado de decantar dicha definición, siendo para la Corte Constitucional: *“aquellos que pertenecen a todos y cada uno de los miembros de una comunidad, y cuya existencia se concreta con su ejercicio ante la jurisdicción”*.²⁷ Dentro de los intereses colectivos encontramos aquellos que la jurisprudencia y la doctrina han dado por llamar los intereses difusos.

²⁷ Juan Carlos Guayacán Ortiz, “La acción popular, la acción de grupo y las acciones colectivas, comparaciones de algunos tópicos entre el ordenamiento Colombiano y el anteproyecto de Código Modelo de procesos colectivos para Iberoamerica”, Revista de Derecho Privado No. 9, Universidad Externado de Colombia, 2005.

La Corte Constitucional no ha sido ajena a estos pronunciamientos y al respecto ha dicho lo siguiente:

*“(...) Tratándose de la protección de los derechos de los consumidores, no se requiere entonces de la existencia de un daño, tampoco de la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo. Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos. Es la simple posibilidad de que lo ofrecido no corresponda a la realidad en calidad, cantidad, condiciones de higiene y demás especificaciones particulares del producto o del servicio, lo que merece la protección del Estado. Son, como se ve, los denominados en otras legislaciones “intereses difusos” que no obstante serlo, tienen sin embargo la protección prevista por el legislador y decretada luego en cada caso por el Juez (...)”.*²⁸

Estas acciones son de competencia de los Jueces administrativos.

Con la expedición del Nuevo Código Contencioso Administrativo, Ley 1437 del 2011, lo que antes se denominaban acciones, pasan a denominarse medios de control y lo que antes eran las Acciones Populares ahora pasan a denominarse **medios de control para la protección de los derechos e intereses colectivos**, establecidos en el Artículo 144 de la Ley 1437 del 2011. Su regulación se da por la Ley 472 de 1998, la que implica un procedimiento especial y que continúa vigente.

En sentir de quienes elaboran este análisis el consumidor ve protegido su derecho a no resultar defraudado en la confianza pública al adquirir un producto, mediante las acciones establecidas por el legislador y que anteriormente se denominaban acciones de grupo y que actualmente se conocen como medios de control los que tienen como finalidad la protección de los intereses de carácter colectivo a diferencia de las otras acciones las que tienen como finalidad amparar los derechos del consumidor individualmente considerados. No sobra resaltar que la

²⁸ Corte Constitucional, Sentencia T-466 del 5 de Junio del 2003, Exp.T-722420 M.P. Alfredo Beltrán Sierra. Peticionario Panamco Colombia S.A.

competencia para conocer de este tipo de acciones le corresponde a la Jurisdicción Administrativa.

6.1.2 Las acciones de Responsabilidad por Daños por Producto Defectuoso.

Se ha visto que en relación con los productos que suministran los productores y proveedores se presentan dos ámbitos básicos de responsabilidad:

El primero se relaciona con el cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad, es decir que el producto sirva para lo que fue diseñado y cumpla con las características ofrecidas. Esta responsabilidad se relaciona con el detrimento económico, daño, que el consumidor pueda sufrir equivalente al valor pagado por el producto que no es idóneo o no cumple con la calidad ofrecida. El estatuto del consumidor se refiere a este aspecto en el título III el que ya fue objeto de análisis en el presente trabajo.

El segundo ámbito corresponde al de los daños que por el uso del producto reciba el consumidor. Los daños pueden ser físicos o patrimoniales y van mas allá del valor pagado por el producto. La responsabilidad por este tipo de daños esta regulada en el título IV del estatuto y se denomina Responsabilidad por daños por producto defectuoso y pasamos a analizar a continuación.

El anterior estatuto del consumidor, Decreto Ley 3466 del 1982 no fue claro al hacer la diferenciación entre el régimen de protección al consumidor y el régimen ordinario de responsabilidad civil.

Bajo el imperio de la Constitución de 1991, en relación con el Art. 78, son responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud y seguridad de consumidores y usuarios. Esta responsabilidad cobija tanto a quienes fabriquen, importen o

expendan los productos bajo los principios propios del derecho de protección al consumidor.

Estas acciones son de conocimiento exclusivo de los jueces civiles.²⁹

Para el grupo es muy importante destacar la doble protección que tiene el consumidor frente a un producto defectuoso, por una parte se encuentra la relacionada con el cumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad, del producto adquirido, esta protección tiene que ver con la salvaguarda de su patrimonio, es decir con la recuperación del valor pagado para la adquisición del producto, a través de un proceso que a la entrada en vigencia del estatuto del consumidor correspondía al ordinario de responsabilidad civil contractual; por otra parte encontramos la protección que se deriva de los daños ocasionados por el uso del producto defectuoso, daños que pueden ser físicos o patrimoniales y que se reclaman a través de la acción de Responsabilidad por daños por producto defectuoso que a diferencia de la anterior puede de carácter contractual o extracontractual, en ambos casos de competencia de los jueces civiles.

6.1.3 La acción de protección al consumidor

El conocimiento de estas acciones abarca los asuntos sobre vulneración de los derechos del consumidor por violación directa de las normas de protección al consumidor y usuario, las originadas en cumplimiento de garantías, las encaminadas a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el Artículo 19 del estatuto del consumidor o las originadas por información o publicidad engañosa, esta última independientemente del sector de la economía en la cual se haya vulnerado los derechos del consumidor.

²⁹ Numeral 2do Artículo 56 de la Ley 1480 del 2011.

En el nuevo estatuto del consumidor se establece la competencia de los jueces frente a estas acciones, se dijo con anterioridad que las acciones de responsabilidad por daño por producto defectuoso son de exclusivo conocimiento de los jueces civiles por así disponerlo el numeral 2do del artículo 56 del estatuto en comento, mientras que las acciones de protección al consumidor pueden ser adelantadas o bien ante los jueces civiles o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad a la cual el Artículo 57 de la Ley 1480 le otorga facultades jurisdiccionales, siendo en este caso el Superintendente o su delegado el Juez de Primera Instancia. Por su parte las acciones populares o de grupo por disposición de la Ley 472 de 1998 como ya se dijo son de competencia de los Jueces ordinarios.

Considera el grupo que al otorgar competencia a la Superintendencia para el conocimiento de las acciones de protección al consumidor se establece una herramienta más eficiente de defensa al consumidor para reclamar el cumplimiento de las garantías o para lograr la salvaguardia frente a información o publicidad engañosa, bajo el entendido de que la congestión a que se ve avocada la jurisdicción ordinaria por el cúmulo de trabajo que debe atender; caso contrario la Superintendencia siendo una entidad especializada y con menor volumen de trabajo puede resolver este tipo de acciones en menor tiempo

7. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD: PRODUCTOR Y PROVEEDOR

La Ley 1480 de 2011, hace recaer la responsabilidad sobre el productor y el proveedor por los daños que se causen al consumidor por los productos defectuosos, este es un tipo de responsabilidad objetiva, pero el nuevo estatuto les da la oportunidad a los productores y proveedores de liberarse de todo tipo de responsabilidad si logran demostrar que se encuentran cubiertos por alguna de las causales eximentes de responsabilidad. Es así como el artículo 22 del mencionado compendio normativo establece seis (6) causales eximentes de responsabilidad y a la vez el párrafo del citado artículo 22 atenúa la responsabilidad cuando haya concurrencia de causas en la producción del daño.

Las causales enunciadas en el citado Artículo son:

- 1. Por fuerza mayor o caso fortuito;*
- 2. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado;*
- 3. Por hecho de un tercero;*
- 4. Cuando no haya puesto el producto en circulación;*
- 5. Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma;*
- 6. Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.*

Es preciso señalar que las causales de exoneración de responsabilidad previstas en el Estatuto del Consumidor vigente, son de carácter taxativo, de donde se desprende la responsabilidad objetiva que regula la materia.

En este contexto, se invierte doblemente la carga de la prueba, en el sentido de que el presunto responsable que pretenda exonerarse, debe probar que actuó sin culpa y que el daño tiene origen en una causa ajena.

Cabe resaltar que las causales de fuerza mayor o caso fortuito, culpa exclusiva del afectado y hecho de un tercero, ya se encontraban reguladas en el artículo 26 del Decreto Ley 3466 de 1982.

En cuanto se refiere a las causales 4, 5 y 6 arriba citadas, la doctrina ha señalado:

“(...) encontramos que estas se retoman de los lineamientos del derecho europeo en materia de responsabilidad por daño por producto defectuoso, normativa en la que la fuente de la responsabilidad se ha radicado en haber puesto en circulación el producto defectuoso y en la que el concepto de producto defectuoso está estructurado sobre una conciliación entre los intereses de protección a los consumidores y los intereses de desarrollo de nuevas tecnologías (...)”³⁰.

La causal eximente de responsabilidad, entonces debe estar enfocada a desvirtuar el nexo de causalidad entre el daño y el producto defectuoso. Punto respecto del cual, el máximo órgano de la jurisdicción ordinaria precisó:

“(...) Y no se diga que por el hecho de que se llegara a tratar de una responsabilidad en la que el promotor del litigio no estuviera precisado a asumir la carga de probar la culpabilidad del demandado, ya sea porque involucrase una especie de responsabilidad objetiva, o debido a que la misma se presumiera, o porque se estuviera en presencia de un esquema de "responsabilidad especial", como así últimamente se le ha llamado a la derivada de las normas atinentes al derecho de protección al consumidor – decreto 3466 de 1982– (sentencia 016 de 7 de febrero de 2007, Exp. n.º 1999-00097-01), la víctima está eximida de demostrar los fundamentos fácticos estructurales del citado nexo, puesto que, aún en estos particulares o especiales supuestos, a aquél en todo caso le tocaría ejercer a cabalidad la carga de demostrarlo (...)”³¹.

Así mismo, de debe tener en cuenta que la causal invocada como eximente de responsabilidad por el productor o el proveedor, debe ser totalmente ajena a su órbita de control.

³⁰ GIRALDO López Alejandro y otros. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011. Pág.74-75.

³¹ CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil, Sentencia de 24 de septiembre de 2009. Exp. 00060. M. P. Cesar Julio Valencia Copete.

Se encuentra que si bien el nuevo estatuto otorga una protección amplia al consumidor, esta no es absoluta pues la misma ley establece causales taxativas de exoneración de responsabilidad a favor del productor o proveedor, las cuales deben estar enfiladas a desvirtuar el nexo de causalidad entre el daño y el producto defectuoso y ser totalmente ajena a su órbita de control.

CONCLUSIONES

A nivel de Latinoamérica algunos países entre ellos Chile y Colombia tienen sus antecedentes sobre el derecho de consumo en los preceptos constitucionales de Portugal y España, estados miembros de la Unión Europea, los cuales han consagrado en sus Constituciones normas relativas a la protección del consumidor.

En Chile, no existe una norma de carácter constitucional que haga referencia en forma expresa al derecho de consumo, pues la principal norma sobre defensa del consumidor es la Ley 19.496, que regula los deberes y derechos que tienen productores y consumidores.

La protección al Consumidor es un aspecto relativamente nuevo ya que en la Constitución Colombiana del año 1886 no se consagraban disposiciones que específicamente abordaran este tema; al no existir norma constitucional expresa sobre protección al consumidor las relaciones de consumo pasaron a ser reguladas como uno de los deberes sociales del Estado consagrados en el artículo 16 de la citada Constitución, quedando a cargo del Estado la obligación para intervenir, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y servicios públicos y privados.

El Decreto 3466 de 1982 fue expedido con base en las facultades extraordinarias que otorgó el Congreso mediante Ley 73 de 1981, convirtiéndose en el primer decálogo que se dictó para abordar expresamente el tema de la protección de los derechos del consumidor.

Se debe recordar que este Decreto fue concebido dentro del contexto de una economía diferente a la actual en la cual prevalecía el proteccionismo estatal propio de una economía cerrada.

Con la Constitución de 1991 las condiciones económicas del país cambiaron, implicando un proceso de apertura económica, generándose cambios en el mercado, y apareciendo nuevas formas de negociación y nuevas tecnologías. Efectivamente, el nuevo estatuto superior estableció dos normas que regulan las relaciones de consumo, el Artículo 13 sobre protección a la parte débil o a la parte que se considera en condiciones de inferioridad con respecto a otra, y el Artículo 78 norma que expresamente regula las relaciones de Consumo.

Lo anterior hizo que se presentara la necesidad de expedir una norma acorde a la nueva realidad, lo cual finalmente se logró con la promulgación de la Ley 1480 del 12 de Octubre del 2011, o Nuevo Estatuto del Consumidor, con la cual se buscó ajustar las normas de protección al consumidor a las nuevas condiciones del mercado.

Cabe recordar que entre los objetivos del Nuevo Estatuto del Consumidor está buscar la efectividad de los derechos de los consumidores, el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, el respeto a la dignidad de los consumidores y la protección de los intereses económicos de los consumidores.

Para el caso Colombiano, el nuevo estatuto establece que “Consumidor” es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

De igual manera el nuevo estatuto establece que las relaciones de consumo son aquellas que se produce entre el productor o expendedor de bienes o servicios que directa o indirectamente, con o sin ánimo de lucro desarrolla su actividad de manera habitual; y el consumidor o usuario, que puede ser una persona natural o jurídica, que adquiere disfruta o usa tales bienes o servicios, con el fin de

satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, no ligada a su actividad económica.

Los productores y proveedores tienen como obligación el asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes que ofrece en el mercado, evitar que el consumidor sufra cualquier accidente que lesione su persona o sus bienes y responder por los daños que lesionen la salud y seguridad de los consumidores por los productos que producen o mercantilizan.

Igualmente, la Ley 1480 de 2011 protege a la parte débil de la relación de consumo que es el usuario o consumidor así: A través de la garantía que el productor o proveedor debe entregar al consumidor respecto del producto; a través de la responsabilidad que se origina en cabeza del productor o proveedor por el daño que pueda causar el producto defectuoso; a través de la solidaridad que se genera entre productor y proveedor por la comercialización del producto defectuoso que ha irrogado un daño; a través del deber de información que consiste en que al productor y proveedor deben suministrar al consumidor información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los bienes o servicios que circulen en el mercado permitiendo al mismo tomar decisiones adecuadas y por último la protección se da a través de la inversión de la carga de la probatoria pues el consumidor únicamente debe probar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre los mismos, estando exonerando al consumidor de demostrar la culpa, dolo, o la eventual conducta que hubiese asumido el productor o proveedor.

Al concluir el desarrollo del presente trabajo, se encontró que el derecho más importante que asiste a los consumidores es que en condiciones normales los productos que adquiere no le causen daño y en caso de que dicho daño se produzca la nueva Ley le impone al productor y proveedor la carga de reparar los daños e indemnizar los perjuicios ocasionados.

Para asegurar tal protección, el nuevo estatuto estableció en favor del consumidor unas acciones que puede adelantar para lograr la protección de sus derechos, estas acciones se denominaron acciones populares o de grupo; las acciones de responsabilidad por daños por producto defectuoso y la acción de protección al consumidor.

Complementario a esto, la Ley 1480 otorga facultades jurisdiccionales a la Superintendencia de Industria y Comercio para que asuma el conocimiento de las acciones de protección al consumidor, siendo en este caso el Superintendente o su delegado Juez de Primera Instancia, las otras acciones mencionadas son de conocimiento exclusivo de los Jueces ordinarios.

Finalmente, la nueva legislación concede la oportunidad a productores y proveedores de liberarse de todo tipo de responsabilidad si logran demostrar alguna de las causales eximentes de responsabilidad como son: fuerza mayor o caso fortuito; culpa exclusiva del afectado en la producción del daño; el hecho de un tercero; no haber puesto el producto en circulación; que el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma y que cuando el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitían descubrir la existencia del defecto.

Por supuesto se debe recordar que para el estatuto colombiano de protección al consumidor, las causales de exoneración de responsabilidad a favor de productores y proveedores son eminentemente taxativas.

Como corolario de todo lo anterior se puede señalar que el avance que ha tenido el derecho de consumo encuentra respaldo en la necesidad de adecuarse a las nuevas condiciones del mercado, producto de la globalización que ha facilitado la

circulación de productos y servicios, permitiendo al consumidor acceder a ellos pero a la vez verse expuesto a detrimentos en su patrimonio y en su persona por los defectos que estos puedan tener, siendo necesario la intervención del Estado en la relación mercantil estableciendo medios de defensa para garantizar la protección de los derechos del consumidor.

BIBLIOGRAFIA

NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia de 1886, artículos 16

Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 13, 44 y 78

Ley 155 de 1959. *Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas.*

Ley 9 de 1979. *Por la cual se dictan medidas sanitarias, respecto al control de los alimentos, electrodomésticos, medicamentos y cosméticos.*

Ley 73 de 1981. *Por la cual el estado interviene en la Distribución de Bienes y Servicios para la Defensa del Consumidory se conceden unas Facultades Extraordinarias*

Ley 142 de 1994. *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.*

Ley 472 de 1998. *Por la cual se desarrolla el artículo Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.*

Ley 1098 de 2006. *Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.*

Ley 1328 de 2009. *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.*

Ley 1341 de 2009. *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.*

Ley 1437 de 2011. *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

Ley 1480 de 2011. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 3446 de 1982. *Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 663 de 1993. *Por medio del cual se actualiza el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se modifica su titulación y numeración*

COLOMBIA. COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. Resolución No. 1732 de Septiembre 17 de 2007. *Por la cual se expide el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.* Bogotá: CRT, 2007. Disponible en <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26684>>

_____ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA & COMERCIO. Radicación No. 13-170705-00001-0000 de Agosto 30 de 2013. *Consulta efectuada a la Oficina Jurídica de la SIC por Colchones El Dorado S.A. en Restructuración.* Bogotá: SIC, 2013 Disponible en <<http://www.sic.gov.co>>

JURISPRUDENCIA

COLOMBIA. CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena. Sentencia C-1141 de Agosto 30 de 2000. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz. Bogotá: Relatoría, 2000.

_____ Sentencia C 973 de 2002 de Noviembre 13 de 2002. M.P. Álvaro Tafur Galvis. Bogotá: Relatoría, 2002

_____ Sala Segunda de Revisión Sentencia T-466 de 5 de Junio de 2003. M.P. Alfredo Beltrán Sierra. Bogotá: Relatoría, 2003.

COLOMBIA, CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia Exp. No.1999-00097-01 de Febrero 7 de 2007. M.P. Cesar Julio Valencia Copete. Bogotá: Relatoría, 2007.

_____ Sentencia Exp. No. 25899-3193-992-1999-00629-01 de Abril 30 de 2009. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena. Bogotá: Relatoría, 2009.

_____ Sentencia Exp. 00060. de Septiembre 24 de 2009. M. P. Cesar Julio Valencia Copete. Bogotá: Relatoría, 2009.

COLOMBIA, CONSEJO DE ESTADO. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Tercera. Sentencia Exp. 17509 de Abril 22 de 2009. M.P. Enrique Gil Botero. Bogotá: Relatoría, 2009.

DOCTRINA

GIRALDO LÓPEZ, Alejandro y otros. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011. Bogotá: Editorial Legis, 2013.

GRANADOS ARISTIZÁBAL, Juan Ignacio. *Del contrato con el consumidor al contrato con asimetría de poderes. Una aproximación desde el derecho comunitario europeo de los contratos.* En: Clave Social Ciudad Bogotá: Editorial Corporación Universitaria Lasallista Facultad de Ciencias Sociales y Educación

GUAYACÁN ORTIZ, Juan Carlos. *La acción popular, la acción de grupo y las acciones colectivas, comparaciones de algunos tópicos entre el ordenamiento Colombiano y el anteproyecto de Código Modelo de Procesos Colectivos para Iberoamerica.* En: Revista de Derecho Privado No. 9. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2005.

OVIEDO ALBÁN, Jorge. *Derecho Comercial en el Siglo XXI.* Bogotá: Universidad de la Sabana, Temis, 2008.

VELÁSQUEZ POSADA, Obdulio. *Responsabilidad Civil Extracontractual.* Bogotá: Editorial Temis S.A., 2011