

ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DE COLOMBIA: Ley 1480 de 2011

Lourdes García Montoro

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 14 de julio de 2014

Los consumidores deben conocer sus derechos y los poderes públicos están obligados a ofrecerles una protección adecuada e informarles de los mismos, lo cual se consigue mediante campañas informativas, formación, publicidad o incluso el boca a boca, al menos en nuestro país y en el ámbito europeo. Pero ¿qué protección merece este colectivo fuera de la Unión Europea? Cuando viajamos seguimos siendo consumidores y actuando como tal, pero nuestros derechos serán acordes a aquellos de los que disfruten los nacionales del país al que nos desplazamos.

En esta ocasión centramos nuestra atención en el caso colombiano y las particularidades que presenta su Estatuto del consumidor¹, cuya versión más reciente se encuentra en vigor desde el 12 de abril de 2012.

1. Constitucionalización del Derecho privado

Algunos autores² han interpretado el Estatuto del Consumidor de Colombia como una norma de corte Constitucional, que garantiza la protección del consumidor desde la Constitución, existe una tendencia intervencionista de constitucionalización del Derecho privado.

¹ Ley 1480 de 2011 (Octubre 12), texto íntegro: http://www.ccconsumidores.org.co/index.php?option=com_content&view=article&id=124:ley-1480-de-2011octubre-12&catid=19:legislacion&Itemid=126

² Dr. Carlos Andrés Mondragón, Mondragón Flórez - Vínculo Legal, Abogados: <http://www.ccbuga.org.co/sites/default/files/descargas/Nuevo%20estatuto%20del%20consumidor/Comentarios%20al%20Nuevo%20Estatuto%20del%20Consumidor%20Modo%20de%20compatibilidad.pdf>

Ya el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia contempla 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.”*

En desarrollo de este precepto se dictó en Colombia la Ley 1480 de 2011, del Estatuto del Consumidor, cuyos aspectos más destacados analizamos a continuación.

2. Garantías de los bienes

En cuanto a la garantía que se debe ofrecer por los bienes y servicios que se comercialicen en el país, la ley o la autoridad competente determinarán el término de la garantía legal. A falta de disposición de obligado cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres meses.

Cabe la posibilidad de que el productor o proveedor se exonere de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito; el hecho de un tercero; el uso indebido del bien por parte del consumidor; y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causa de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre ésta y el defecto del bien.

3. Responsabilidad por daño por producto defectuoso

El Estatuto del Consumidor establece la responsabilidad solidaria entre productor y expendedor por los daños causados por los defectos de sus productos. Se responde ante el consumidor, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa. Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

Como daño, se entienden la muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso; y los daños producidos a una cosa diferente al producto defectuoso.

Solo son admisibles como causas de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso aquellas producidas por fuerza mayor o caso fortuito; cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado; cuando el producto no se haya puesto en circulación; y cuando el defecto no hubiera podido ser evitado o conocido por el productor.

4. Publicidad

La norma colombiana, a diferencia de su homóloga española³, regula la publicidad de bienes y servicios en el mismo Estatuto del Consumidor, y establece que las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.

Se prohíbe expresamente la publicidad engañosa y se atribuye al anunciante la responsabilidad por los perjuicios que cause este tipo de publicidad. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave.

El anunciante solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la publicidad fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación.

5. Evaluación de la conformidad

En todo producto, publicidad o información en los que se avise que un producto o proceso ha sido certificado o evaluado, se deberá indicar el alcance de la evaluación, el organismo de evaluación de la conformidad y la entidad que acreditó al organismo de evaluación.

Los organismos de evaluación de la conformidad serán responsables por los servicios de evaluación que presten dentro del marco del *certificado o del documento de evaluación de la conformidad* que hayan expedido. El evaluador de la conformidad no será responsable cuando el evaluado haya modificado los elementos, procesos, sistemas o demás condiciones evaluadas y exista nexo causal

³ El TRLGDCU no recoge disposiciones relativas a la publicidad, sino que ésta se encuentra regulada en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-26156>; y en la Ley 29/2009 de 30 de diciembre por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-21162

entre dichas variaciones y el daño ocasionado. Sin perjuicio de las multas a que haya lugar, el evaluador de la conformidad será responsable frente al consumidor por el servicio de evaluación de la conformidad efectuado respecto de un producto sujeto a reglamento técnico o medida sanitaria cuando haya obrado con dolo o culpa grave.

6. Procedimiento jurisdiccional

Merece la pena destacar en este punto las acciones jurisdiccionales que el Estatuto del Consumidor de Colombia pone a disposición de los consumidores, entre las cuales se encuentran:

1. Las **populares y de grupo** reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.
2. Las de **responsabilidad por daños por producto defectuoso**, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.
3. La **acción de protección al consumidor**, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios.

El consumidor puede ejercitar cualquiera de las acciones judiciales orientadas a garantizar la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, así como los de grupo o de un número plural de personal; pero además el Estatuto prevé el ejercicio de la acción específica de protección del consumidor, para incumplimientos de lo previsto en esta norma.

Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario.

a) Competencia

La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención de la acción de protección al consumidor. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la

cuantía y el territorio. Será también competente el juez del lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo.

b) Plazos

Las demandas para efectividad de garantía deberán presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía; y las controversias netamente contractuales como máximo dentro del año siguiente a la terminación del contrato. En los demás casos, deberán presentarse dentro del año siguiente a que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación. En cualquier caso, deberá aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía.

c) Representación

No se requerirá abogado. Las ligas y asociaciones de consumidores constituidas de acuerdo con la ley podrán representar a los consumidores. Por razones de economía procesal, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá decidir varios procesos en una sola audiencia.

d) Presentación de la demanda: formalidades

A la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor, reclamación que podrá ser presentada por escrito, telefónica o verbalmente. La demanda deberá identificar plenamente al productor o proveedor. En caso de que el consumidor no cuente con dicha información, deberá indicar el sitio donde se adquirió el producto o se suministró el servicio, y cualquier otra información adicional que permita a la Superintendencia de Industria y Comercio individualizar y vincular al proceso al productor o proveedor.

e) Resolución y recursos

Los autos que se dicten dentro del proceso no tendrán recurso alguno, a excepción del rechazo de la demanda que tendrá recurso de reposición y apelación y del auto que rechace pruebas, que tendrá recurso de reposición. La sentencia que ponga fin al proceso tendrá recurso de apelación según las reglas del Código de Procedimiento Civil.

Al adoptar la decisión definitiva, el Juez o la Superintendencia de Industria y Comercio resolverá sobre las pretensiones de la forma que considere más justa para las partes según lo probado en el proceso, con plenas facultades para fallar

infra, extra y ultrapetita, y emitirá las órdenes a que haya lugar con indicación de la forma y términos en que se deberán cumplir.

Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales. No procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.

7. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio

Además de ostentar competencia para conocer de las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá, entre otras, las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor:

- *Función investigadora:* velar por la observancia de las disposiciones contenidas en la ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas; interrogar bajo juramento a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación.
- *Función inspectora:* practicar visitas de inspección con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley;
- *Adopción de medidas:* ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla lo previsto en esta ley; emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta días, prorrogables por un término igual, mientras se lleve a cabo la investigación correspondiente; ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito; ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

8. Sanciones

Las sanciones administrativas serán impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio previa investigación. En función de la infracción que se haya cometido, podrá imponerse alguna de las siguientes sanciones:

- Multas hasta dos mil salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción;
- Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta 180 días;
- En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retirada definitiva de una página web o del medio de comercio electrónico utilizado;
- Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos;
- Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores;
- Multas sucesivas hasta de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía;
- Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.