

ASPECTOS REGULATORIOS DEL CONSUMO EN COLOMBIA: AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES

Rafaela Sayas Contreras¹
Viviana de Jesús Martelo Angulo²

Fecha de recepción: agosto 15 de 2012.
Fecha de aceptación: noviembre 29 de 2012.

RESUMEN

El derecho del consumidor a la indemnización y reparación, es un aspecto que Naciones Unidas ha contemplado en la Resolución 39/248 sobre la protección de los consumidores en los países en desarrollo. Por tanto, el objetivo de este artículo es efectuar un análisis sobre la ley del consumidor colombiano de acuerdo con las normativas de las Naciones Unidas sobre este tema. De igual forma se muestran los medios legales que la ley colombiana ha desarrollado para la protección de los consumidores, con especial atención en la Ley número 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”, estudiando las acciones jurisdiccionales y administrativas, y las deficiencias de la ley colombiana en el tema.

PALABRAS CLAVE

Consumidor, acciones de grupo, acciones contractuales, responsabilidad por productos defectuosos, acciones administrativas.

ABSTRACT

The consumer’s right to compensation and reparation is an aspect that the United Nations has considered in the Resolution 39/248 regarding the protection of consumers in developing countries. Therefore, the aim of this article is to conduct an analysis of the Colombian consumer law in accordance with the United Nations policy on this issue. Furthermore, we show the legal means that the Colombian law has developed for consumer protection based on the Law No. 1480 of 2011, “Consumer’s Statute”, by analyzing the jurisdictional and administrative actions, as well as the shortcomings of Colombian law on this matter.

KEYWORDS

Consumer, class actions, contractual remedies, liability for defective products, administrative actions.

El presente trabajo hace parte de la investigación denominada: “La protección al consumidor colombiano. Análisis de la Ley 1480 de 2011 a partir de las Directrices de la Resolución 39/248 de la ONU”, y cuyos aportes tributan a la línea de investigación en derecho privado del Grupo de Investigación Conflicto y Sociedad de la Universidad de Cartagena.

- 1 Investigadora. Facultad de Derecho de la Universidad de Cartagena. Magíster en Derecho de la Universidad Nacional de Colombia, PhD en Sociología, Universidad de Belgrano (Argentina). Directora del Grupo Conflicto y Sociedad. rafaelaester@gmail.com.
- 2 Egresada de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cartagena, estudiante de VI Semestre de Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública, integrante del Grupo de Investigación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Cartagena “Conflicto y Sociedad” categoría “C”.

INTRODUCCIÓN

Paulatinamente el derecho del consumo y de los consumidores ha venido ganando terreno a nivel mundial. De hecho, en Colombia antes de 1991 solo existían añejas figuras heredadas del derecho romano tratándose de daños sufridos por los adquirentes en los contratos de compraventa, por ejemplo el saneamiento por evicción y por vicios redhibitorios. Con la Ley 73 de 1981, se da un paso en la defensa de los consumidores estableciéndose la “Ley General del consumo”, reglamentada a través del decreto 3466 de 1982, conocido como el estatuto general del consumidor, que estuvo vigente en Colombia hasta la expedición del “Nuevo Estatuto del Consumidor”, promulgado a través de la Ley 1480 de 2011.

Este avance al interior de los Estados nacionales, ha sido apalancado por los organismos supranacionales que persiguen a nivel global un orden económico y social justo. Así las cosas, uno de los fines de la Organización de las Naciones Unidas es el progreso social, le ayuda a las naciones en la superación de la pobreza, y la obtención de una mejor calidad de vida. Para ello se ha dado a la tarea de proferir directrices que permitan orientar a los países hacia la materialización de esos fines.

En materia protección al consumidor encontramos la Resolución 39/248 del 9 de Abril de 1985, la cual consistía en un plan de políticas pro consumidor que encerraba concretas directrices como: *a)* Seguridad física; *b)* promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; *c)* normas para la calidad y seguridad de normas y servicios de consumo; *d)* sistemas de distribución de servicios y bienes esenciales; *e)* medidas que permiten a los consumidores obtener compensación; *f)* programas de educación e información, y *g)* medidas relativas a esferas concretas de interés del consumidor.

De manera particular se abordará un análisis de las medidas relacionadas con la obtención de compensación a los consumidores y de las directrices que ha planteado la ONU en la mencionada Resolución 39/248 para la protección al consumidor. Para tales efectos se encomienda

la tarea a los gobiernos de establecer o mantener medidas jurídicas o administrativas que permitan al consumidor, o las organizaciones que representan sus intereses, obtener compensación de manera oficial o extraoficial. Se indica que éstos beneficios deben ser de fácil acceso, rápidos, justos y de bajo costo. Así mismo, que dicha regulación debe contemplar los derechos que posee el consumidor, cuando ha sido afectado por la compra o utilización de productos defectuosos, ya sea en el patrimonio del consumidor o en su salud o integridad.

En consecuencia, se establece como tarea de los gobiernos de los países miembros, instaurar mecanismos que estimulen a las empresas y fabricantes a la solución de las controversias por mecanismos alternativos, que compartan las características anteriormente mencionadas, ya sea por asesoramiento o estableciendo procedimientos a nivel interno, por medio del cual se puedan alcanzar estos objetivos. Así mismo, se establece el deber de facilitar la información al consumidor sobre los procedimientos existentes para obtener compensación por daños causados y establecer mecanismos ágiles para la solución de controversias.

Es preciso, entonces, examinar los mecanismos que internamente tiene la legislación colombiana y que responden a directrices internacionales, precisamente en aras a establecer su correspondencia con la mencionada resolución de Naciones Unidas. Para seguir un orden metodológico, el artículo consta de dos partes, a saber: las acciones jurisdiccionales y las acciones administrativas, apartes en los que se dará cuenta de las acciones con que cuentan los consumidores, ya sea individual o colectivamente. Posteriormente se plantearán las conclusiones.

1. EL CONSUMIDOR Y LAS ACCIONES JURISDICCIONALES

Dentro del marco normativo de protección al consumidor, se ha incluido en el ordenamiento jurídico la posibilidad de que el comprador acuda ante las autoridades con facultades jurisdiccionales cuando sus intereses resulten amenazados o vulnerados. Es el carácter poliédrico del derecho del consumidor, según lo ha expresado

la Corte Constitucional colombiana en Sentencia C-1141 de 2011, el que hace posible que dentro del objeto del derecho del consumidor se incorporen pretensiones, no solo de carácter sustancial, sino también de carácter procesal. Dentro de las acciones jurisdiccionales encontramos: las acciones colectivas, las acciones judiciales de responsabilidad y las actuaciones ante autoridades administrativas con facultades jurisdiccionales.

1.1 ACCIONES COLECTIVAS

Son aquellas que están destinadas a la protección de los intereses del consumidor a través de mecanismos de defensa de derechos colectivos como son, en el caso colombiano, las acciones de grupo y las populares. En el ordenamiento jurídico colombiano estas acciones tienen carácter constitucional y proceden para la defensa de los derechos señalados en el artículo 88 de la Constitución Política.

Las acciones populares son definidas por la Ley 472 de 1998 como un medio procesal de protección de los derechos e intereses colectivos, que poseen tres fines: evitar el daño contingente; hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, y restituir las cosas a su estado anterior. Al respecto explica Barón (2010): “La primera finalidad tiene carácter preventivo; la segunda tiene una función suspensiva de los actos de peligro de violación de los intereses colectivos; la tercera cuenta con una finalidad de restauración o restitución del derecho colectivo infringido” (p. 34).

Esta acción constituye un verdadero medio de defensa del consumidor, en especial en aquellos casos en los cuales se quiere evitar o hacer cesar la vulneración o amenaza del derecho de los consumidores, en este sentido, la Corte constitucional analizando la procedencia de la acción popular para el amparo del consumidor en Sentencia de T- 466 de 2003, ha afirmado lo siguiente:

Los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores, producto de un procedimiento más o menos complejo como es el embote-

llamiento de la Coca Cola litro, el que por lo demás se encuentra sometido a “inspecciones visuales” según quedó descrito en la diligencia de inspección judicial que obra en el proceso, puede generar distintos riesgos para los consumidores, que deben ser prevenidos, para lo cual precisamente han sido establecidas las acciones populares. No puede aceptarse el argumento según el cual para el caso sub examine solamente existía la posibilidad de acudir a las disposiciones legales contenidas en el Estatuto del Consumidor (Decreto 3466 de 1982), pues, como bien lo afirma el juez constitucional de primera instancia, para la defensa de los derechos de los consumidores existen varias vías, que desde la óptica constitucional, concurren y se multiplican a fin de formar un amplio conjunto de instrumentos en procura de los derechos de la comunidad en general (CORTE CONSTITUCIONAL. Sala de Revisión. Sentencia T – 466 de junio de 2003. M.P. Alfredo Beltrán Sierra. (Las cursivas fuera del texto).

Continuando con las acciones colectivas, encontramos las acciones de grupo, que como lo preceptúa la Ley 472 de 1998, son aquellas interpuestas por un número plural o un conjunto de personas, las cuales reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. La finalidad de esta acción será obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios. Como presupuesto para ejercer esta acción, es necesario un número de por lo menos 20 personas, que deben pertenecer a un grupo y hayan sufrido un perjuicio, así sea individual, siempre que la causa del daño sea la misma y no hayan transcurrido más de dos años desde que ocurrió o cesó el hecho dañoso, operando el derecho de postulación procesal.

La importancia de estas acciones radica en que refuerzan la conciencia del consumidor como una colectividad, a la vez que son perfectamente compatibles con los demás tipos de acciones que el sistema jurídico prevé para la defensa del consumidor.

1.2 ACCIONES JUDICIALES DE RESPONSABILIDAD

A este tipo pertenecen aquellas acciones que el consumidor presenta ante la administración de justicia, con el fin de obtener reparación, valiéndose de las normas consagradas en el Código civil en lo referente a la responsabilidad y las del Código de Comercio, con atención a las reglas especiales dispuestas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Es así como, en materia contractual dentro del Código Civil (artículos 1914 y s.s.) y el Código de Comercio Colombiano (artículos 931 y s.s.), encontramos la acción redhibitoria, que persigue el saneamiento por vicios o defectos ocultos de la cosa objeto de compraventa. Su ejercicio puede tener dos efectos: la resolución de la venta, es decir, que las cosas vuelvan al estado anterior a la celebración del contrato, o que se rebaje proporcionalmente el precio conservando la cosa. Sin embargo, si el vendedor tenía conocimiento de los vicios y los calló o cuando por motivo de su profesión u oficio debía conocerlos, no solo estará obligado a lo anterior (resolución o rebaja del precio) sino también, a una indemnización por perjuicios. La obligación del saneamiento por vicios ocultos debe comprenderse a partir de la obligación de traidar o la obligación del contrato principal. En este sentido Plata (2006) manifiesta que:

...debe entenderse pues que la obligación del saneamiento por vicios ocultos por parte del vendedor es una obligación accesoria de otra principal, consistente en que el vendedor debe traidar lo vendido, pero que esa tradición envuelve además la carga de que aquello que se vende debe ser idóneo para cumplir el fin para el cual el vendedor lo compró, que en últimas no es más que la causa misma del contrato, como lo consagra la presunción contenida en el artículo 931 del Código de Comercio: ‘Salvo prueba en contrario, se presumirá que el comprador quiere adquirir la cosa sana, completa y libre de gravámenes, desmembraciones y limitaciones del dominio’. (p. 374)

Desde el alero de la responsabilidad civil encontramos la responsabilidad de daños por productos defectuosos, que es aquella que se deriva de los daños que se causen por un producto defectuoso en la salud e integridad física de la persona o a una cosa diferente al producto defectuoso. La cual tiene su fundamento constitucional en el principio de responsabilidad, establecido en el artículo 78 de la Constitución Política Nacional.

Debido a la falta de consagración legal expresada en las normas civiles, en un principio este tipo de responsabilidad tuvo un desarrollo jurisprudencial, concibiéndose como una categoría especial de responsabilidad a la cual no se le aplicaba la presunción de culpa establecida para las actividades peligrosas. A partir de sus pronunciamientos³, perfilaron importantes pilares para el desarrollo de este tipo de responsabilidad, que se vieron complementados con la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011, que acabó con el vacío legislativo en materia de responsabilidad en daños por productos defectuosos.

Uno de los fallos más trascendentales, es la sentencia del 30 de abril de 2009, conocida como el caso “La Alquería”. En el citado fallo la Corte Suprema de Justicia caracteriza este tipo de responsabilidad como solidaria y con trascendencia más allá de la relación contractual, en razón al sujeto de protección: el consumidor, por lo que le resta importancia a su ubicación dentro del ámbito contractual o extracontractual. Definiendo los elementos estructurales de este tipo de responsabilidad: 1. Sujetos involucrados, 2. El producto defectuoso y 3. El nexo de causalidad entre el perjuicio sufrido y el producto defectuoso, excluyéndose cualquier criterio de culpa para su configuración. El producto defectuoso, constituye la base de la imputación de este tipo de responsabilidad, entendiéndose éste de acuerdo a la sentencia de la Corte Constitucional C-1141 de 2000:

³ Pronunciamientos: Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil Sentencia de 3 de Mayo de 2005, Sentencia 30 de abril de 2009. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena. Sentencia 24 de Agosto de de 2009. Magistrado Ponente: William Namen Vargas y Sentencia de 22 de Abril de 2009. Magistrado Ponente: Edgardo Villamil Portilla.

En ese orden de ideas, es dable entender que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que legítimamente se espera de él, condición que, en consecuencia se predica no por su falta de aptitud para el uso para el que fue adquirido, sino por no cumplir las condiciones de seguridad a que tiene derecho el público, excluyendo, por supuesto, cualquier utilización abusiva. Vale decir, que se trata de un concepto que no guarda necesaria correspondencia con la noción de vicios de la cosa, o de ineptitud de ésta, o de ausencia de las calidades esperadas, criterios todos estos a los que alude el inciso primero del artículo 78 de la Carta Política, y que con mayor detenimiento desarrolla el Decreto 3466 de 1982, pues es posible que ella sea inidónea pero no defectuosa, como acontece, v. gr., con los aparatos que no funcionan o no tienen las calidades pertinentes, pero que de ninguna manera ponen en riesgo al usuario; puede ocurrir, igualmente, que a pesar de ser idóneo el producto sea defectuoso. 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. (Corte Constitucional, Sentencia C-1140 de 2000, M P: Eduardo Cifuentes Muñoz).

Esto denota que no se trata de una expectativa de seguridad absoluta, sino de lo que razonablemente el consumidor espera del producto. Ése deber de seguridad, que debe proporcionar el productor, distribuidor o expendedor, lo cataloga como una obligación de resultado, que impone un deber ineludible de resarcir el daño y solo deja a la causa extraña como medio de exoneración. Sin embargo, no solo basta la defectuosidad del producto, es menester la prueba del *nexo causal* del defecto con el daño producido.

Si bien la mencionada sentencia no habla directamente de un régimen de responsabilidad objetivo para este tipo de responsabilidad, mal podría encuadrarse en uno subjetivo de presunción de culpa, porque sería, en primer lugar, desconocer que este tipo de responsabilidad es una de las hipótesis de responsabilidad sin culpa establecida por nues-

tra Corte Suprema en casos precedentes, y, en segundo lugar, aceptar dicha presunción sería negar el fundamento de este tipo de responsabilidad que recae en el carácter defectuoso del producto.

El procedimiento para obtener la compensación e indemnización derivadas de la responsabilidad por daños por productos defectuosos, según el Nuevo Código General del Proceso (Ley 1564 de 12 de Julio de 2012), es del proceso verbal o el del verbal sumario, según la cuantía. Para tales efectos señala el artículo 390, párrafo tercero:

Los procesos que versen sobre la violación de los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares o de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según sea la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.

Por otra parte, plantea el artículo 24 del Código General del Proceso:

Ejercicio de funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas. Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:
 - a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.
 - b) Violación a las normas relativas a la competencia desleal.
2. La Superintendencia Financiera de Colombia conocerá de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público⁴.

4 Normas vigentes desde el 1 de octubre del año 2012, según el artículo 627 del Nuevo Código General del proceso.

La legitimación por activa para ejercer la acción, la tiene el consumidor, entendido éste como el destinatario final del producto, siendo éste persona natural o jurídica, siempre que en éste último caso no esté relacionado con la actividad económica de la empresa.

Aunque la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia de fecha 30 de abril de 2009, admite también lo que se conoce en la doctrina norteamericana como el *bystander*, que es la extensión de la relación jurídica a los acompañantes o familiares una vez se concretó el daño. La Ley 1480 de 2011, en su concepto de consumidor, no incluye al consumidor *bystander* o el consumidor en la zona de peligro; si bien el concepto de consumidor proporcionado es amplio, en el sentido que trasciende la esfera contractual, no abarca al consumidor expuesto al peligro o la práctica vulneradora de sus derechos. Mal podría decirse que en la norma no se establece mecanismo de protección a éste tipo de consumidor; sin embargo, la misma quedó relegada a la protección del consumidor *bystander* en el marco de las acciones grupales, para algunos casos de acción de protección contractual y acciones administrativas quedando por fuera del ámbito de la acción de responsabilidad por productos defectuosos.

La legitimación por pasiva en la materia, está planteada bajo el esquema de la solidaridad. El Nuevo Estatuto establece como responsables solidarios tanto al productor como al expendedor; sin embargo, esto no es ninguna novedad en el tema, puesto que ya había sido objeto de estudio por parte de la Corte Constitucional en sentencia C-1141 de 2001, al referirse al principio superior de adecuada defensa del consumidor.

Al consagrar el artículo 20 de la Ley 1480 de 2011 al productor y el expendedor como solidariamente responsables por los daños causados por producto defectuoso, agregando una cláusula según la cual, cuando no se indique expresamente el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo distintivo en el producto, es decir, quién pone en circulación el producto. Se atiende a un cri-

terio de imputación objetivo compuesto que no solo comprende un aspecto subjetivo, en cuanto a establecer responsabilidad en cabeza de quien coloca un producto en circulación, sino también un aspecto material y central que es la existencia del defecto en el producto que ha causado daños.

En este sentido, Woolcot (2007) al referirse al criterio de imputación de la responsabilidad del productor, en el marco de la normativa comunitaria explica:

En efecto, el criterio de imputación a que se hace referencia, consiste en 'la puesta en circulación de un producto defectuoso' de parte del productor o de cualquiera de los sujetos que le son equiparados por disposición expresa de la propia normativa (art. 3 Dir., arts. 3º y 4º D.R. 224/88). Se trata de un criterio de imputación de responsabilidad objetivo, y considerando que puede ser examinado desde dos aspectos que lo conforman, sea el defecto del producto y sea el hecho voluntario del productor consistente en el colocar el producto en el mercado, puede afirmarse que se trata de un criterio de imputación compuesto.

La Ley 1480 de 2011 o Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor, fue consecuente con lo desarrollado por la Corte y consagró en su artículo 21 los elementos para determinar la responsabilidad, siendo estos: el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal.

En cuanto a la existencia del elemento daño, el mismo Estatuto se encarga de instituir como daño: la muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso; así como los producidos en una cosa diferente al producto defectuoso, causado por el producto defectuoso. Por lo tanto la víctima deberá probar el daño en los términos planteados, por cualquiera de los elementos materiales probatorios establecidos en el Código de Procedimiento Civil o los establecidos en el Código General del Proceso a partir de su entrada en vigencia.

En cuanto al defecto del bien, como ya se planteó, es la base central de la imputación, es el elemento material de la responsabilidad; el

Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011) lo define como aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrece la seguridad razonable a que toda persona tiene derecho.

Apuntamos entonces que el aspecto “seguridad” es sustancial, ya que la definición de producto defectuoso está en función de ésta. Sin embargo, en la misma definición el legislador acepta que la seguridad no es absoluta, por ello le agrega la expresión “razonable”, que también inserta al definir seguridad como la condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada y si procede la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. Se puede ver, entonces, que la razonabilidad es un criterio objetivo, que va acorde con las expectativas generales del público, que no es más que la forma como generalmente se comportan los consumidores en relación con la utilización de los productos, correspondiéndole al juez aplicar los principios de razonabilidad y sana crítica de manera cuidadosa.

En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas fitosanitarias, se consagró en la norma una presunción de inseguridad, que facilita la tarea del juzgador.

Otro aspecto a anotar en cuanto a la definición de producto defectuoso proporcionada por el Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor, hace referencia general a los diferentes defectos que se pueden presentar en los productos como: error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información. Sin embargo, la nueva norma en nada los desarrolla sin considerar las implicaciones en cuanto a los objetivos en materia de seguridad que se pretenden y su relación con las causales de exoneración.

La regulación de la responsabilidad por productos defectuosos se dirige a corregir la ignorancia y la irracionalidad del consumidor

a través de dos teorías: La teoría de la advertencia defectuosa y la teoría de los defectos del diseño.

La doctrina de los defectos de advertencia o información busca incentivar a los productores a proveer información suficiente a los consumidores sobre la seguridad de los productos. La doctrina de los defectos de los diseños obliga a los productores a internalizar los costos de los diseños ineficientemente seguros, para obligarlos así a tomar niveles de cuidado óptimos (Schwarcz, 2007).

El último elemento para la determinación de la responsabilidad, es el nexo causal entre el daño y el defecto del bien, por lo tanto se excluye todo criterio de prueba, de culpa en la imputación, y se concentra en la conexión causal entre el producto defectuoso y el daño sufrido por la víctima. Considerando que esta no es una conexión infalible, la legislación ha proveído unas causales que rompen con el nexo de causal, imposibilitando la imputación y ayudando en muchos casos a moderar el comportamiento del consumidor en cuanto a la incidencia de daño.

Las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en la Ley 1480 de 2011 son las siguientes: por fuerza mayor o caso fortuito; cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del consumidor (en esta causal se incluye el evento de concurrencias de culpa entre el consumidor y productor); por hecho de un tercero; cuando no haya puesto el producto en circulación; 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; 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. Esta última causal se refiere al conocido riesgo de desarrollo, el cual debe ser comprendido con relación a “la conformidad al estado del arte al momento de la colocación del producto en el mercado, forma parte de las legítimas (razonables) expectativas de seguridad” (Woolcot, 2007).

1.3 ACCIONES ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS CON FACULTADES JURISDICCIONALES

Para terminar con las acciones jurisdiccionales, es preciso examinar aquellas acciones que el consumidor puede adelantar ante la autoridad administrativa correspondiente revestida de facultades jurisdiccionales que, para el caso colombiano, será la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, encontramos que la Ley 1480 de 2011, en aplicación del artículo 116 de la Constitución Política Colombiana, resalta las facultades jurisdiccionales que la Superintendencia Financiera posee en materia de protección al consumidor financiero y la resolución de las controversias que se presenten entre los consumidores y las entidades vigiladas por ellas.

El Estatuto de Protección al Consumidor precisa que las acciones que se pueden adelantar ante estas autoridades administrativas son aquellas relativas a la protección de los intereses económicos del consumidor en casos como la obtención y efectividad de la garantía, los contratos de adhesión, cláusulas abusivas, infracción al deber de información, publicidad engañosa y demás casos de violación de las normas de protección contractual de los consumidores contenidas en el Estatuto de Protección al Consumidor y demás normas. Esta acción ha sido llamada: *acción de protección al consumidor*, y constituye toda una novedad en el ordenamiento jurídico colombiano.

Esta acción, así como las demás acciones jurisdiccionales anteriormente explicadas (acciones de grupo y de responsabilidad) se ejercerán con independencia del sector de la economía en las que se hayan vulnerado los derechos del consumidor y se regirá por el trámite señalado en la Ley 1480 de 2011.

1.4 ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Otro medio para la obtención o reparación del daño del consumidor lo constituyen las actuaciones administrativas. Para tales efectos el ordenamiento jurídico colombiano ha creado una autoridad administrativa encargada de la

vigilancia y control de la producción de bienes y servicios: la Superintendencia de Industria y Comercio. En el ejercicio de esa función esta autoridad cumple con actuaciones administrativas, es decir, de gestión de su misión. La Superintendencia puede adelantar investigaciones que ayuden a determinar e imponer sanciones a los infractores de las disposiciones del Estatuto de protección al consumidor, así como también está facultada para impartir órdenes y llevar a cabo una amplia labor educativa dirigida, en especial, a los consumidores.

Además de la Superintendencia de Industria y Comercio, los alcaldes también tienen facultades de vigilancia y control en sus respectivos territorios, así como en materia de metrología. Las facultades que asigna el Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor son casi las mismas de las Superintendencia de Industria y Comercio, con una diferencia en cuanto a la facultad para imponer multas, la cual se encuentra limitada hasta cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Cuando el alcalde estime que la cuantía de la multa debe ser superior deberá remitir el caso a la Superintendencia de Industria y Comercio. Así mismo, esta entidad de oficio puede asumir cualquier investigación que lleve un alcalde, dejando constancia de esto. También le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio actuar como segunda instancia en relación con el recurso de apelación interpuesto contra las decisiones de los alcaldes.

CONCLUSIONES

El Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor Colombiano, expedido en el año 2011, abarca el ámbito de la reparación del daño por la compra de bienes y servicios, de manera que esclarece las rutas y herramientas que posee el consumidor para el resarcimiento de los daños que sufra por violación de sus derechos. Esta normativa dota al consumidor de una batería de acciones jurisdiccionales y administrativas que encuentran su correlato en el Nuevo Código General del Proceso, normativas que en materia de protección del consumidor, entraron en vigencia el 1 de octubre de 2012.

Uno de los mayores aportes de esta norma es el esclarecimiento del régimen de responsabilidad en materia de daños por productos defectuosos, entendiéndose instaurado un régimen especial, con inclinación hacia un régimen objetivo de responsabilidad, que busca incentivar la producción de productos más seguros dentro del mercado y evitar que el consumidor tenga que soportar la pesada carga de la prueba de la culpa, que por el evidente desequilibrio de la relación contractual, no está en capacidad de sobrellevar.

En cuanto a la responsabilidad por daños ocasionados por productos defectuosos, es preciso un desarrollo legislativo o jurisprudencial, sobre el contenido y las reglas probatorias en relación con las clases de defectos: fabricación, diseño o información, ya que la Ley 1480 de 2011 solo hace mención de los mismos sin desarrollar su contenido.

Así mismo consagra una nueva acción para la protección de los intereses económicos y cumplimiento del deber de información de los consumidores, la cual es la acción de protección contractual. Y establece medios como lo es el requisito de procedibilidad de reclamación directa para instaurar esta acción, que constituye una forma de asegurar medios de arreglo directos entre los productores y los consumidores.

Se nota una correspondencia en cuanto a lo establecido en la directrices de la ONU en la Resolución 39/248, con relación a los medios de obtención de compensación y reparación del daño de los consumidores y la Ley 1480 de 2011, así como las demás disposiciones que el ordenamiento jurídico colombiano ha establecido en la materia. Sin embargo, la materia requiere de mayor desarrollo jurisprudencial en aras de profundizar en la interpretación de estas disposiciones, que corresponden a nuevas disposiciones jurídicas en la materia.

REFERENCIAS

1. BARÓN G, Mauricio. Las acciones populares y de grupo en el derecho comparado. Revista Civilizar 10 (19) Julio-Diciembre. Universidad Sergio Arboleda. 2010.
2. CORTE CONSTITUCIONAL. Sala de Revisión. Sentencia T – 466 de Junio de 2003. M.P. Alfredo Beltrán Sierra.
3. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de casación civil. Sentencia 30 de abril de 2009. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena.
4. CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia C-1140 de 2000, MP: Eduardo Cifuentes Muñoz
5. PLATA, Luis C. “Responsabilidad por Productos defectuosos: Del código civil al estatuto del Consumidor”. 2006. En Revista de Derecho N° 25 de la Universidad del Norte en Barranquilla.
6. WOOLCOTT, OLENKA. *La responsabilidad del productor*. 2007. Biblioteca de Tesis Doctorales. Tomo 2. Grupo Editorial Ibañez.
7. SCHWARCZ, DANIEL. A Products Liability Theory for the judicial regulation and insurance policies. 48 Wm. & Mary L. Rev. 1389 (2007), <http://scholarship.law.wm.edu/wmlr/vol48/iss4/5>