

# EL CUMPLIMIENTO DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR, ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

Alcides Peña Sánchez\*

Dos definiciones de las palabras consumo y consumidor nos ponen en contexto con el reciente estatuto (Ley 1480) que entró en vigencia a partir del 12 de abril de 2012.

**“Consumo”:** “Parte de la renta que se destina a la adquisición de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades.” (...) sólo en el siglo xx se acentúa su papel fundamental, hasta el punto de caracterizar la sociedad moderna como una “sociedad de consumo”.<sup>1</sup>

**“Consumidor”:** “persona que compra y utiliza productos elaborados”<sup>2</sup>

En una relación comercial, el consumidor asume cargas económicas y de subordinación en relación con la parte dominante que, en una economía globalizada, la constituyen generalmente las multinacionales que se pavonean por el mundo haciendo alarde de su poder y de su superioridad. Además, el consumidor final, cuando se trata de impuestos indirectos, como es el caso del Impuesto al Valor Agregado, asume toda la carga económica del tributo.

Es indudable la posición dominante del binomio productor - proveedor en relación con el consumidor final. Por ello los principios generales de la Ley 1480, buscan la protección del consumidor.

**Artículo 1º. Objetivos: 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.**

El consumidor a diario ve amenazada su integridad y su seguridad por la falsificación, adulteración y alteración de medicamentos, alimentos, bebidas y otros productos de consumo cotidiano.

Citación de casos frecuentes:

**Medicamentos defectuosos:** “Los medicamentos defectuosos pueden afectar cada área de su vida. Desde medicamentos que no funcionan como se pretende, hasta aquellos que causan lesiones graves y complicaciones médicas por sus efectos secundarios. Desafortunadamente, las empresas farmacéuticas, con frecuencia están más interesadas en las ganancias que en la seguridad de los

\* Contador Público y Abogado, docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Libre, Sede Cartagena.

1 Enciclopedia de la Economía: <http://www.economia48.com/spa/d/consumo/consumo.htm>



productos, pueden introducir los medicamentos al mercado antes de que sean probados apropiadamente. Adicionalmente, los medicamentos que han sido seguros durante años pueden llegar a contaminarse durante la manufactura, haciendo que un producto seguro sea potencialmente peligroso y hasta mortal”.<sup>3</sup>

**Las llantas Firestone en vehículos Ford:** “Las decenas de muertes y lesiones provocadas por llantas Firestone defectuosas en vehículos Ford subrayan las consecuencias del afán de ganancias de los patrones. Estos productos son el resultado del funcionamiento normal del capitalismo, impulsado por el lucro a costa de la vida y el bienestar físico de seres humanos”.<sup>4</sup>

**Productos Chinos son retirados del mercado Estadounidense:** “En los últimos meses juguetes, medicinas, alimentos y otros productos de origen chino han sido retirados de los mercados o están siendo investigados debido al empleo de sustancias tóxicas en su fabricación y a los efectos nocivos y, en algunos casos, mortales, que tienen sobre las personas y los animales”.<sup>5</sup>

**Aumenta el Índice de Productos defectuosos retirados del Mercado de los Estados Unidos:** “El **National Consumer Product Safety Commission** tiene una lista de productos retirados del mercado que abarcan desde

chimeneas o velas hasta máquinas para cortar el pasto. En agosto del 2006 simplemente, el NCPSC promulgó el retiro de más de 35 productos. Esto representa en promedio un producto retirado del mercado por día”.<sup>6</sup>

**Artículo 1º. Objetivos: 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.**

Los derechos del consumidor son violados a diario, precisamente por existir en el mercado la proliferación de publicidad engañosa que obstaculiza al consumidor el poder realizar una elección informada del bien o servicio a consumir.

“En 2011, las multas por publicidad engañosa impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, ascendieron a \$16.000 millones y con el nuevo estatuto del consumidor esta cifra puede aumentar”.<sup>7</sup>

**Artículo 1º. Objetivos: 3. La educación del consumidor.**

El Consumidor siempre debe estar educado e informado. Entre la información relevante a favor del consumidor tenemos el conocimiento del Estatuto del Consumidor, con el que podrán estructurar de mejor forma el reclamo de sus derechos cuando, en la relación consumidor-proveedor, éstos se vean lesionados.

2 Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.

3 <http://www.the-injury-attorneys.net/es/%C3%A1reas-de-pr%C3%A1ctica/defectuosos-drogas/medicamentos-defectuosos>

4 <http://www.perspectivamundial.com/2000/2409/240902.shtml>

5 [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid\\_6927000/6927246.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_6927000/6927246.stm)

6 <http://espanol.thegomezfirm.com/productos-defectuosos.php>

### **Artículo 3º. Derechos. 1.1. Derecho a recibir productos de calidad.**

Este es uno de los derechos más violentados al consumidor. A título de ejemplo, veamos el siguiente caso:

**HP es demandada por portátiles defectuosos:** “Más de 100 consumidores chinos han presentado quejas contra Hewlett Packard por defectos en una serie de ordenadores portátiles, dijo el miércoles un abogado del grupo de usuarios. Jiang Suhua, de la firma de Abogados Yingke en Pekín, dijo a Reuters que la queja se centraba en tarjetas de video que se recalientan y hacen que el portátil funcione mal”.<sup>8</sup>

### **Artículo 3º. Derechos. 1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad.**

El consumidor colombiano tiene una serie de derechos tanto desde el punto de vista de la seguridad, como desde la indemnización, amparados en la constitución Nacional (El preámbulo, el artículo 2º, 78, 88, 90, entre otros). Por otra parte, el Código Civil Colombiano, en el artículo 2343 y 2344, establece quiénes son los obligados a indemnizar y la responsabilidad solidaria en la indemnización. De igual manera, la Ley 472 de agosto 5 de 1998 literal n, contempla como uno de sus objetivos: “Proteger los derechos de los consumidores y usuarios”.

El recién estrenado Estatuto del Consumidor trae una serie de apreciaciones y conceptos de obligatorio cumplimiento de parte del productor o proveedor.

#### **1. Garantía de productos:**

##### **Aspectos relevantes:**

**Inicio de la Garantía:** Comienza a contarse, no a partir de la fecha de fabricación, sino a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor.

**Silencio frente a la Garantía de productos nuevos:** Cuando no se exprese nada al respecto, la garantía tendrá un término de un (1) año.

**Silencio frente a la Garantía de productos perecederos:** Es importante recordar que para los productos con fecha de vencimiento, esta será el límite de su garantía.

**Garantía de productos usados o de segunda:** Si usted compra productos usados, a los cuales se les venció la garantía, se le debe informar por escrito de esta circunstancia por el vendedor, el consumidor debe expresar también por escrito su consentimiento. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

7 <http://www.revistapym.com.co>



**Tiempo de reparación suspende término de garantía:** De gran importancia para el consumidor, saber que mientras el producto se encuentre en reparación, el término de la garantía se suspende.

**Inmuebles:** En los inmuebles se encuentran garantizados dos eventos importantes, de una parte la estabilidad de la obra por diez (10) años, y de otra los acabados un (1) año.

**Garantía del nuevo producto en reposición:** La reposición de un producto por defectos o mal funcionamiento, tiene el efecto de poner a correr la garantía a partir de la fecha de la reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia (Art. 9)<sup>9</sup>.

**2. Responsabilidad solidaria de productor y comercializador:** Se interpreta la norma en el sentido de que habrá una responsabilidad solidaria entre productor y comercializador, trayendo de paso ventajas para el consumidor, pues si existen controles y autocontroles sobre los productos o servicios a comercializar, mejorará la calidad y se amplía el número de personas naturales o jurídicas que le responderán al consumidor por los perjuicios derivados de la compra de productos defectuosos o de mala calidad. De esta manera, también lo expresa el Instituto de Ciencias Políticas en su Boletín No 198 de Febrero de 2012.<sup>10</sup>

**3. Reparación y cambio del producto:** La reparación de los productos defectuosos, así como su transporte, de ser necesario, son totalmente gratuitos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición inmediata o a la devolución del dinero.

**4. Venta de productos Imperfectos o Remanufacturados:** La venta de esta clase de productos es perfectamente legal, pero cuando se ofrezcan en venta al público, se deberá señalar, de manera expresa y notoria, dicha circunstancia especial; esto, según las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.

**5. Vigencia de ofertas y promociones:** La publicidad es el medio idóneo para informar al consumidor las condiciones de modo, tiempo y lugar necesarios para acceder a la promoción y oferta.

**6. Cláusula de Permanencia Mínima.** El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año. La permanencia mínima tiene aplicación en aquellos contratos de tracto sucesivo, en donde el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato.

**7. Cláusulas abusivas son ineficaces de pleno derecho:** Toda cláusula abusiva, es decir, aquella que contempla ventajas desmedidas a favor del productor – proveedor

<sup>8</sup> <http://www.hoytecnologia.com/noticias/Demanda-colectiva-China-contra/160908>

<sup>9</sup> Ley 1480 de 2011. Senado.gov.co

<sup>10</sup> "Uno de los cambios más importantes contenidos en esta ley es el establecimiento de la responsabilidad solidaria entre productores y proveedores frente a los consumidores por la calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que se ponen en circulación en el territorio nacional. Esta situación debería traducirse en una mayor calidad del producto final en beneficio del consumidor, desde el inicio de la cadena productiva, al vincular incluso a proveedores expresamente en solidaridad y por esta vía exponiendo

en detrimento del consumidor, son ineficaces de pleno derecho.

### **8. Sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio por violación al Estatuto del Consumidor:**

Las violaciones al Estatuto del Consumidor serán sancionadas con multas, multas sucesivas; cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días; prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos, etc.

### **CONCLUSIONES**

A manera de conclusión, es pertinente reconocer que el consumidor no se encuentra desamparado en relación con el binomio productor - consumidor, porque existe un marco regulatorio suficiente y eficiente para defender sus intereses. Lo que se requiere es de un consumidor bien informado y dispuesto a utilizar todos estos mecanismos legales para activar la defensa de sus derechos, ejerciéndolos por vía judicial o extrajudicial.

Es indudable que el legislador trató de adaptar las condiciones actuales del consumidor nacional a los avances tecnológicos y a la globalización, además de reconocerle la importancia que tiene en la dinamización de la economía, porque *“más del 70% del crecimiento del Producto Interno Bruto del año 2011 llegó de la mano de los consumidores”*<sup>11</sup>

A pesar de que el consumidor representa la parte débil en la relación comercial, es la parte que dinamiza el crecimiento económico, pues son los millones de consumidores quienes deciden el comportamiento que tendrá el PIB (Producto Interno Bruto) en países como China, India, EE UU, Japón y otros.

Otros de los avances importantes que se esperan con la entrada en vigencia de la norma, es que al introducirse el principio de solidaridad entre el productor y proveedor, para responderle a los consumidores por productos defectuosos o de baja calidad, debe presentarse un mayor control de calidad y exigencias del Proveedor al Productor, pues en últimas, éste será responsable de manera solidaria y pondrá en riesgo su patrimonio: si decide distribuir productos defectuosos de baja calidad que perjudiquen al consumidor.

Otro de los avances importantes que se han dado en Colombia en relación con los consumidores, es que nuestro país se ha integrado a la red RCSS (Red de Consumo Seguro y Salud) de la OEA, la cual, entre otras ventajas, ofrece:

“Alertas de seguridad” con una lista de más de 100 productos internacionales que representan algún tipo de riesgo para los consumidores en el mundo.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> *su patrimonio”.*

<sup>11</sup> <http://www.larepublica.com.co/node/5391>



Pero a pesar de que el Estatuto introduce cambios y avances importantes para el consumidor, para algunos expertos, se presentan inconvenientes con la norma: *“Es lamentable que una ley de una trascendencia cotidiana tan importante para todos los colombianos, haya quedado redactada de una forma tan confusa, lo que va a facilitar, entre otras, interpretaciones que puedan llegar a favorecer al empresario en perjuicio del consumidor”*<sup>13</sup>.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Enciclopedia de la Economía: <http://www.economia48.com/spa/d/consumo/consumo.htm>
2. Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007 Larousse Editorial, S.L.
3. <http://www.the-injury-attorneys.net/es/%C3%A1reas-de-pr%C3%A1ctica/defectuosos-drogas/medicamentos-defectuosos>
4. <http://www.perspectivamundial.com/2000/2409/240902.shtml>
5. [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid\\_6927000/6927246.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_6927000/6927246.stm)
6. <http://espanol.thegomezfirm.com/productos-defectuosos.php>
7. <http://www.revistapym.com.co>
8. <http://www.hoytecnologia.com/noticias/Demanda-colectiva-China-contra/160908>
9. Ley 1480 de 2011. Senado.gov.co
10. <http://www.larepublica.com.co/node/5391>
11. <http://ortizmendieta.blogspot.com/2012/04/comentarios-al-nuevo-estatuto-del.html>
12. <http://www.oas.org/es/sla/rcss/default.asp>

<sup>12</sup> <http://www.oas.org/es/sla/rcss/default.asp>

<sup>13</sup> <http://ortizmendieta.blogspot.com/2012/04/comentarios-al-nuevo-estatuto-del.html>