



## **El boom del derecho del consumidor**

A partir de la ley 1480 del 2011 o el llamado Estatuto del Consumidor, que comenzó a regir el doce (12) de abril de 2012, se evidenció un mayor interés por parte del legislador para resonar entre los consumidores sus derechos y deberes, además el ánimo de actualizar la normatividad que debido a la tecnología hace más amplio el campo del derecho del consumidor; esto generó que la ciudadanía en general comenzará a levantarse y mostrar su inconformidad de acuerdo a lo que todos esperan que se garantice a la hora de comprar algún artículo, evidenciado en el masivo oleaje de derechos de petición que reciben a diario las empresas que prestan un servicio o venden bienes.

El estatuto recoge los principales fallos de las Cortes, Superintendencias, Comisiones de Regulación, y laudos arbitrales referentes al tema, sobre cuestiones que no alcanzaban a ser cubiertos por el régimen anterior.

A continuación se resolverán algunas preguntas básicas sobre el nuevo estatuto del consumidor que permitirá comprender mejor su objetivo.

- ¿Cuál es el objetivo de esta ley?

Sus objetivos son proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

Además en el artículo segundo, la norma define como objeto “regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”, es decir, respecto al consumidor en todos los sectores de la economía cuando no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la

regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley; aplicándose tanto a los productos nacionales e importados.

- ¿Según esta ley cuáles son los derechos y deberes de los consumidores?

En el artículo tercero la ley determina los derechos y deberes de los consumidores así:

Derechos:

- A recibir productos de calidad
- A la seguridad de que los productos no causen daño en condiciones normales de uso
- A recibir información sobre el producto
- A recibir protección contra la publicidad engañosa.
- A la reclamación directamente ante el productor, proveedor o prestador del servicio.
- A ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.
- A elegir libremente los bienes y servicios que requiera.
- A la participación, organizándose o asociándose para proteger sus derechos e intereses.
- A la representación para la solución de las reclamaciones
- A recibir educación sobre los derechos de los consumidores y formas de hacerlos efectivos
- A ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

Deberes.

- Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación 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.

Igualmente en la ley se evidencia la existencia de solidaridad entre productor y proveedor, por tal razón, realizar adecuadamente las negociaciones y así mismo plantearlas por escrito, es básico para prevenir problemas. Actualmente, los empresarios deberán llevar la proyección de sus negocios de una forma mucho más minuciosa que antes, ya que probar lo contrario respecto de una reclamación se encuentra la mayor parte de las veces en su cabeza, creándose la necesidad

de sistematizar la información para contar con soportes sólidos y confiables, que puedan obrar como prueba a favor en cualquier proceso.

Partiendo de lo anterior otro tema que expone la ley desde diferentes artículos que desarrollan las maneras de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor, los cuales son de importancia para tener en cuenta las causales de exoneración.

¿Cuáles son las causales de exoneración de responsabilidad contenidas en esta ley?

Según el artículo 16, se exonera de responsabilidad derivada de la garantía cuando demuestre que el defecto proviene de: **1.** Fuerza mayor o caso fortuito; **2.** El hecho de un tercero; **3.** El uso indebido del bien por parte del consumidor, y **4.** Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía

En cuanto a la exoneración de responsabilidad por daños por productos defectuosos el artículo 22 dice: **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; **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.

Además, el artículo 32 trata sobre las causales de exoneración de responsabilidad en la publicidad en el cual dice: 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.

El actual estatuto del consumidor trata de manera proteccionista a los consumidores, que aunque ya contaban con la legislación anterior no fue de conocimiento cotidiano para los consumidores finales y por ende no propició la magnitud de derechos de petición y requerimientos presentados ante la Superintendencia de Industria y Comercio que han llevado a una respuesta mas activa por parte de los productores y proveedores.

Elaborado por la estudiante: MARIA ANTONIA SIERRA DEL VALLE.  
Revisado por el docente: Diego Martín Buitrago.

