

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES AL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR
LEY 1480 DE 2011
EN EL MARCO NORMATIVO DEL DERECHO ESPAÑOL

ACERO BARRERA YURI ANDREA
LÓPEZ ESTEBAN CAMILA ANDREA
PRIETO CORTÉS MÓNICA CELENNY

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN DE DERECHO COMERCIAL
BOGOTÁ, D.C
2012

ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES AL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR
LEY 1480 DE 2011
EN EL MARCO NORMATIVO DEL DERECHO ESPAÑOL

ACERO BARRERA YURI ANDREA
LÓPEZ ESTEBAN CAMILA ANDREA
PRIETO CORTÉS MÓNICA CELENNY

Trabajo de grado presentado para optar al título de
Especialistas de Derecho Comercial

Director

PEDRO NOVOA SERRANO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ESPECIALIZACIÓN DE DERECHO COMERCIAL
BOGOTÁ, D.C
2012

NOTA DE ADVERTENCIA

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por sus alumnos en sus trabajos de tesis. Solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y a la moral católica y por que las tesis no contengan ataques personales contra persona alguna, antes bien se vea en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION. -----	5
2.	ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EUROPA -----	8
3.	ANTECEDENTES NORMATIVOS EN COLOMBIA -----	13
4.	LEGISLACIÓN COLOMBIANA EN COMPARACIÓN CON LA ESPAÑOLA -----	16
5.	RECOMENDACIONES LEY 1480 DE 2011 ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR --	29
5.1.	Derecho de Retracto. -----	29
5.2.	Conformidad de los productos con el contrato -----	30
5.3.	Términos de efectividad de las garantías -----	31
5.4.	Garantías en la Entrega de los Bienes -----	33
5.5.	Responsabilidad por Daño por Producto Defectuoso -----	34
5.6.	Garantías Suplementarias o Adicionales -----	35
5.7.	Cláusulas Abusivas -----	36
5.8.	Tramite de Quejas y Reclamos. -----	36
6.	CONCLUSIÓN -----	40
7.	BIBLIOGRAFIA -----	41

1. INTRODUCCION.

En nuestro diario vivir, cuando tomamos el bus para ir a nuestro lugar de trabajo o cuando adquirimos desde una bolsa de leche y hasta una casa, estamos realizando actos que implican “consumo”. Aparte de la transcendencia económica y jurídica de los mismos, debemos ser conscientes de que tal actividad (el consumo) constituye un fundamento de la sociedad moderna y es pilar para el desarrollo de la economía de un país.

Lo dicho en el entendido que *“si aumenta el consumo, la demanda de producción aumentará, y en consecuencia la producción será mayor. Si se produce más, se necesitarán más empleos, con lo que el desempleo descenderá, los salarios crecerán y el nivel de vida mejorará. En resumen, el consumo ayuda de manera muy importante al desarrollo de una economía, y cuando éste aumenta, la economía mejora”*¹ Así pues, la protección de los consumidores se convierte en un principio básico y en un apartado destacado de la actuación de los poderes públicos. Dicho principio viene recogido en nuestra Constitución en su artículo 78, donde se 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”.²

En Colombia aparece por primera vez normatividad sobre ésta materia a través del Decreto 3466 de 1982 (derogado recientemente), el cual consagraba normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas, la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores aplicables a toda relación de

¹ <http://www.eurosur.org>

² Constitución Política Colombiana. Artículo 78.

consumo, *“entendida ésta como aquella que se establece entre productores, distribuidores, expendedores y consumidores, en donde estos últimos se encuentran en búsqueda de la satisfacción de una necesidad personal”*.³

Sin embargo, y debido al desarrollo de los mercados, nuestro sistema legislativo, en un esfuerzo por implementar nuevas normas que se adaptaran a los cambios sobrevinientes, inició una propuesta legislativa en el año 2008, la cual fue finalmente aprobada en Octubre de 2011 convirtiéndose en la Ley 1480 del mismo año, que consagra de una manera amplia aspectos como derechos y deberes de los consumidores y productores, garantías sobre los bienes y servicios adquiridos, responsabilidad por productos defectuosos, protección contractual, acciones judiciales y autoridades competentes para conocer los conflictos relacionados con el consumo de los bienes y servicios, entre otros.

En cuanto al Derecho Español, cuyo cuerpo legal fue escogido para realizar nuestra comparación en este trabajo debido a sus grandes avances en materia de protección al consumidor que ha servido de referente a diferentes normatividades latinoamericanas en la materia, se encuentra que éste país a través del Decreto Real Legislativo 1 de 2007, procedió a refundir o en términos de nuestra legislación a modificar para unificar en un solo decreto varias disposiciones relacionadas con la protección del consumidor.⁴

El mencionado decreto busca una efectiva protección de los consumidores fundamentalmente en lo que hace referencia a la protección de su salud ya seguridad, a la consagración de sus derechos básicos y su adecuada información, formación y educación, así como la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, su protección jurídica, y la reparación de daños y perjuicios que les puedan ser causados. Desarrolla, además, ampliamente todo lo relacionado a cláusulas abusivas, desistimiento y responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos.

³ Concepto 05063562. Superintendencia de Industria y Comercio

⁴Decreto Real Legislativo 1 de 2007. Disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, mejora de la protección de los consumidores y usuarios, exige incorporar al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 26/1984, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Ley 47/2002 para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva sobre contratos a distancia; la 23 de 2003 Garantías en la venta de bienes de consumo, Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos y la Ley 21/1005 sobre viajes combinados.

De esta manera, nuestro objetivo es analizar el proyecto de ley que fue aprobado por el congreso en octubre pasado y a partir de su estudio, realizar una serie de recomendaciones para su mejor implementación tomando como marco de referencia el Derecho Español sobre protección al consumidor.

Para tal efecto resulta primordial establecer las similitudes y diferencias entre las dos legislaciones a través de un cuadro comparativo de los aspectos más relevantes contenidos en dichas normatividades, que se realiza a continuación de un breve capítulo de antecedentes que se presenta en el siguiente aparte.

2. ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EUROPA

Sobre el siglo XIX los derechos de los consumidores comenzaron a ser tomados en consideración por las autoridades, legisladores e incluso los propios ciudadanos.

En un principio, el liberalismo⁵ instaurado en Europa cuya referencia principal era el código de Napoleón de 1804, ostentaba como postulado la protección del contrato fijando como máxima expresión la autonomía de la voluntad, lo que hacía imposible pensar en cualquier tipo de intervención por parte del estado en aquello referente a la contratación y al comercio, dejándose desprotegida la parte contratante más débil que en ocasiones se veía obligada a aceptar tales condiciones so pena de quedarse sin el servicio o el bien que pretendía adquirir.

Posteriormente, en la segunda mitad del siglo XIX florecieron movimientos institucionales de protección de los consumidores como la “primera cooperativa de consumo creada el 24 de octubre de 1844 y denominada “rochdale society of equitable pioneers”⁶ que tenía como objetivo evitar la especulación del intermediario.

Esta primera cooperativa sirvió de ejemplo para muchas otras, y es así como en 1863 se habían constituido en el Reino Unido 500 Cooperativas de Consumo.

“...A pesar de ello el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, ya que teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor - comprador. Además a partir de este siglo se empieza a regular al mercado, a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente beneficiaba al consumidor.

Pero si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo y de un mercado complejo, altamente diversificado. Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos

⁵ *Doctrina que afirma la primacía de la libertad individual y la garantía de su ejercicio en la organización política del Estado. Diccionario Jurídico; segunda edición, Red Editorial Iberoamericana 1991.*

⁶ *El futuro de la protección jurídica de los consumidores. Actas del primer congreso Euro Americano de protección jurídica de los consumidores; Director Jorge Tomillo Urbina; Coordinador Julio Álvarez Rubio; Editorial Thompson civitar I edición 2008; pág. 621.*

de la etapa de reconstrucción de posguerra (II Guerra Mundial). Previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo.

Los mercados experimentaron en esa etapa una fuerte y creciente demanda de bienes y servicios. Los consumidores que se vieron privados de bienes materiales, por efectos de dos guerras mundiales y una depresión económica sin par en los años '30, estaban más que satisfechos de comprar cuanto les ofrecían las empresas...⁷

Ante el auge de los derechos de los consumidores y al evidenciarse por algunos estados la ausencia de protección y la falta de legislación o reglamentación en torno a los derechos que ostentaban, comenzaron a surgir numerosas normas legales en distintos países como en Japón (Ley japonesa del 30 de mayo de 1968), Reino Unido (Monloy Report en 1962), México (Ley Mexicana de 18 de diciembre de 1975) y proliferaron las declaraciones de distintos organismos como la carta de protección de los consumidores elaborada por el Consejo de Europa en 1973, así como también disposiciones importantes como la Consumer Protection Act Británica de 1961, la Posterior Fair Trading Act de Británica de 1963, la Ley Belga sobre prácticas comerciales de 1971 y la Ley Francesa, conocida como Ley Roger en 1973⁸, poniendo de manifiesto una situación socioeconómica y legal de inferioridad por parte de los ciudadanos frente a los potentes grupos de producción y suministro de bienes y servicios como consecuencia del desarrollo industrial y económico que no traía como contrapartida un progresivo nivel de protección a través de derechos y garantías de aquellos demandantes y adquirentes de tales bienes que se habían situado en la posición más débil del mercado.

El constituyente Español no fue ajeno al movimiento social en defensa de los consumidores que se estaba gestando en el mundo, especialmente en Europa. Fue entonces que *“A partir de los años 60 del siglo XX, comienza una fase inicial en España del movimiento de protección a los consumidores. Consistió fundamentalmente en el reconocimiento de que la legislación antitrust, Ley sobre represión de las prácticas restrictivas de la competencia de 1963, y la legislación sobre publicidad (Estatuto de la publicidad de 11 de junio de 1964) cumplen también una función protectora de los consumidores; del mismo modo que la jurisprudencia del*

⁷ http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

⁸ Marco Histórico de la Protección al Consumidor: de los orígenes del siglo XXI(*)

*Tribunal Supremo establece ya con continuidad en materia de marcas que la prohibición de registrar marcas confundibles trata de garantizar los intereses del público consumidor. Particularmente interesante dentro de este planteamiento de protección de los consumidores es la regulación de la disciplina del mercado, en el Decreto de 17 de noviembre de 1966. Se trata pues de actuaciones legislativas e interpretaciones doctrinales que inician ya, de manera aislada, lo que más tarde se integrará tanto a nivel legislativo como doctrinal de una manera concreta en el movimiento de protección de los consumidores tal como se conoce en estos momentos.*⁹

En el año 1975, mediante el decreto 2950 de 7 de noviembre se creó el Instituto nacional del consumo, ente que ha tenido como finalidad el desarrollo de las políticas de consumo, conocidas como el conjunto de actuaciones enmarcadas en una estrategia común de acción que define periódicamente los objetivos prioritarios en materia de protección al consumidor y transparencia del mercado¹⁰.

Luego, en la constitución española de 1978 se recogió un precepto específico dirigido a la protección de los consumidores contenido en el artículo 51¹¹, que tiene como precedente el artículo 81 de la constitución portuguesa de 1976 donde se afirmaba que correspondía prioritariamente al estado proteger al consumidor, especialmente mediante el apoyo de la creación de cooperativas y de asociaciones de consumidores, además de la influencia de una serie de documentos de organismos supranacionales que referenciaban la protección de los consumidores como la carta de protección aprobada por la asamblea consultiva del Consejo de Europa¹² en 1973, el informe publicado por la OCDE¹³ de 1972 sobre la política de protección a los consumidores en los estados miembros de dicha organización. Así mismo se introdujo con el citado

⁹ Revista Española Estudios sobre consumo. MARCO HISTORICO DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR: DE LOS ORIGENES AL SIGLO XXI. Autor Dr. H.C. Alberto Bercovitz. No. 65 año 2003. Pág. 74.

¹⁰ *Ley General para la Defensa Consumidores y usuarios - comentarios y jurisprudencia de la ley 20 años después*; coordinador Eugenio Llamas Pombo editorial la ley- actualidad S.A 2005, pág. 56

¹¹ "1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos."

2. "Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca."

Organización Internacional constituido en el congreso celebrado en La Haya el 7 de mayo de 1948, de ámbito regional destinado a promover, mediante la cooperación de los estados de Europa, la configuración de un espacio político y jurídico común en el continente, persigue los ideales de la integración europea, y es así mismo el único que integra en su seno a todos los Estados europeos

¹² Organización Internacional constituido en el congreso celebrado en La Haya el 7 de mayo de 1948, de ámbito regional destinado a promover, mediante la cooperación de los estados de Europa, la configuración de un espacio político y jurídico común en el continente, persigue los ideales de la integración europea, y es así mismo el único que integra en su seno a todos los Estados europeos

¹³ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados desarrollados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en 1960.

precepto, una modalidad de principio general del derecho denominado por la doctrina “principio pro-consumidor¹⁴”

En la constitución Española, el citado artículo se enmarca dentro del título I concerniente a los derechos fundamentales, capítulo III dentro de los principios rectores de la política social y económica; inmediatamente después de los artículos que protegen de forma especial a la juventud, a los disminuidos y a la tercera edad. La importancia radicó en que el constituyente español entendió que existía la necesidad de dotar de especial protección a algunos grupos sociales, considerados débiles.

Por otra parte, otros autores¹⁵, señalan que con anterioridad al artículo 51 de 1978 de la Constitución Española se encontraba una similitud entre el contenido del mencionado artículo y la Resolución del Consejo de la CEE¹⁶ del 14 de abril de 1975, relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección y de información de los consumidores en la cual se contaba con un catálogo de derechos básicos del consumidor como:

Derecho a la protección de salud y seguridad

Derecho a la protección de sus intereses económicos

Derechos a la reparación de daños

Derecho a la información y a la educación

Derecho a la representación

Lo anterior, es reseñado en el sentido de indicar que *“esta resolución es la base principal del mandato constitucional en materia de protección de consumidores.”*¹⁷

Ahora bien, como desarrollo del precepto constitucional se promulgo la Ley 26 del 19 de julio de 1984 “ley general para la defensa de consumidores y usuarios” (BOE de 24 de julio de 1984 también conocida como L.G.D.C.U). Dicha ley se ha ido complementando con un amplio conjunto normativo, unido a un grupo de normas reguladoras de la transparencia del mercado que afectan la protección de los intereses de los consumidores como son la ley 34 de 1988 “general de publicidad” la ley 16 de

¹⁴ La protección legal de consumidores y usuarios (doctrina normativa jurisprudencia, formularios); dirección Alicia de León Arce, coordinación Luz María García García 2ª ed. Tomo 1 editorial Tirant lo Blanch 2007 Valencia

¹⁵ El futuro de la protección jurídica de los consumidores (Actas del primer congreso euro americano de protección de los consumidores; Director Jorge Tomillo Urbina, coordinador Julio Álvarez Rubio, Ed. Thomson Civitar 1º Ed. 2008, pág.623

¹⁶ Organización internacional creada por los Tratados de Roma de 1957, con la finalidad de crear un mercado común europeo.

¹⁷ Director Jorge Tomillo Urbina; Coordinador Julio Álvarez Rubio; *El futuro de la protección jurídica de los consumidores. Actas del primer congreso Euro Americano de protección jurídica de los consumidores; Editorial Thompson civitar I edición 2008; pág. 624.*

1989 “de defensa de la competencia” reformada por la ley 52 de 1999 y la ley 3 de 1991 “competencia desleal”.

Posteriormente con la ley 44 de 2006, de “mejora de la protección de los consumidores y usuarios”, se habilitó al Gobierno para que en un plazo de 12 meses procediera a reunir en un único texto, todas las normas atinentes a la protección de consumidores y usuarios, expidiéndose así el Decreto Real legislativo 1/2007, por el que se aprobó el texto agregado de la Ley General Para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, norma que actualmente rige en España.

3. ANTECEDENTES NORMATIVOS EN COLOMBIA

El Congreso de la República en 1981, expide por primera vez la Ley del Consumo 73 de 1981, encaminada a crear mecanismos, procedimientos, organismos y regulaciones de carácter general para la protección al consumidor, otorgando funciones intervencionistas al Gobierno, referentes al control en la distribución de bienes y servicios consistentes en la creación de mecanismos y procedimientos administrativos para establecer la responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios así como de las leyendas, marcas y publicidad en general. De igual forma se otorgan facultades extraordinarias para la creación de organismos de orden administrativo y jurisdiccional y expedición de normas de carácter sustantivo y de procedimiento que aseguren al consumidor el cumplimiento de las condiciones mínimas de los bienes, obligatoriedad en fijación de precios y regulación de todo lo relativo a la organización, reconocimiento y régimen de control y vigilancia de las asociaciones y ligas de consumidores, así como las condiciones bajo las cuales puedan colaborar con el Estado.

En el año de 1982 se reglamentó la mencionada la Ley con el Decreto 1441 que reguló la organización y reconocimiento de ligas y asociaciones de consumidores, con el objeto “...de garantizar la protección, información, educación, representación y respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así mismo velar por el pago de las indemnizaciones...”¹⁸

Así mismo se expidió el Decreto 3466 del año 1982, mediante el cual se definieron los términos de productor, proveedor o expendedor y consumidor, propaganda comercial, idoneidad, calidad y registro de bienes y servicios, delimitando aspectos importantes como garantía mínima presunta, marcas, leyendas, propagandas, obligaciones y sistemas de fijación de precios máximos al público, responsabilidad, indemnización de perjuicios y causales de exoneración para productores por idoneidad de bienes y servicios.¹⁹

¹⁸ Decreto 1441 de 1982 “Artículo 1. Liga de Consumidores: Entiéndase por liga de consumidores, toda organización constituida mediante la asociación de personas naturales, con sujeción a las normas previstas en el presente decreto, cuyo objeto sea garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como velar por el pago de las indemnizaciones que se hagan acreedores, según la ley, por la violación de sus derechos”.

¹⁹ Decreto 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.

Hacia la década de los noventa, con la Ley 446 de 1998, el Congreso atribuyó competencias jurisdiccionales a nivel Nacional a la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de competencia desleal, siendo la Superintendencia quien conoce a prevención con los Jueces Civiles del Circuito..²⁰,

Atendiendo a los cambios del mercado y buscando equilibrar las relaciones entre productores, distribuidores, proveedores y consumidores, la Constitución política de 1991 artículo 78²¹, incluyó la obligación de regular el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como el deber de información que debe suministrarse al público en su comercialización. De igual forma señaló un tipo de responsabilidad civil objetiva o riesgo creado en la cual se es responsable de los daños o perjuicios causados, sin considerar como eximente de responsabilidad la culpa de terceros, la fuerza mayor o caso fortuito para aquellos que intervengan en la producción y comercialización de bienes y servicios cuando atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Dando alcance a los cambios y el nuevo enfoque de la constitución, el congreso de la República buscó la actualización de la normatividad existente en la materia, para lo cual se presentaron en varias oportunidades proyectos de Ley de reforma al Estatuto del Consumidor, entre ellos se encuentran los presentados en 1994 y 1997 por la Representante a la Cámara Yolima Espinoza Vera, llamados “Por el cual se establece el Estatuto para la Protección del Consumidor” buscando desarrollar el artículo 78 de la Constitución²² los cuales fueron retirados y archivados posteriormente²³; de igual forma en noviembre de 2000 se presentó proyecto de Ley No. 115, el cual surtió el trámite respectivo en la Cámara pero nunca llegó al Senado y el Proyecto de Ley 082 de 2008 por medio del cual el ponente Simón Gaviria impulsó nuevamente la reforma al Estatuto de 1982, pero no logró ser Ley por falta de discusión en la Plenaria de la Cámara de Representantes.

²⁰ Ley 446 de 1998, Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia. Artículos 143, 144 y 145.

²¹ Constitución Política de 1991, “Artículo 78. 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”.

²² Ponencia Primer Debate, Proyecto de Ley 089 de 2010, Senadores ponentes Antonio Guerra de la Espriella y Juan Mario Laserna Jaramillo.

²³ Congreso de la República, Cámara de Representantes Secretaría General, Informe legislativo, julio 20 de 1996 – junio 20 de 1997.

Posteriormente, se presentó un nuevo Proyecto de Ley en el 2010 con el número 089 que se convertiría posteriormente en la de la República que hoy nos rige en busca de regular las relaciones entre productores, distribuidores y consumidores y actualizar las normas existentes en la materia encaminando sus esfuerzos a tratar dos grandes aspectos:

Primero la creación de procesos administrativos para hacer efectivas las garantías no satisfechas por el productor y/o expendedor, ordenando, de ser el caso, la reparación, el cambio del bien o la devolución del dinero. Para esto, según la cuantía la norma determinó la competencia de la siguiente manera: menor a 100 s.m.l.m.v. Alcaldías Municipal o Departamental, a prevención, y en segunda instancia la Superintendencia de Industria y Comercio. De ser superior 100 s.m.l.m.v la Superintendencia de Industria y Comercio en doble instancia. El trámite debe iniciar con una reclamación directa del consumidor al productor o proveedor, por escrito o verbalmente, quién tendrá diez (10) días para resolver. En caso que la respuesta no satisfaga o sea negativa al consumidor, este podrá iniciar la reclamación administrativa que podrá ser verbal o escrita sin apoderado cumpliendo los requisitos del Derecho de Petición consagrado en la Constitución y el Código Contencioso Administrativo. El peticionario deberá ser el consumidor directamente afectado.

El segundo enfocado hacia la protección contractual de carácter netamente jurisdiccional, con el cual se pretenden resolver todas las controversias que surjan con relación a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, el ejercicio del derecho de retracto cuando corresponda y la información y publicidad engañosa. El procedimiento a aplicar es el verbal²⁴. El proyecto fue aprobado por el Congreso y finalmente sancionado por el Presidente de la República siendo publicado el 12 de octubre de 2011 y con inicio de vigencia luego de seis meses a partir de esa fecha.

²⁴ Ponencia Segundo Debate, Proyecto de Ley 089 de 2010, Senadores ponentes Simón Gaviria, Gerardo Tamayo Tamayo, Buenaventura León León .

4. LEGISLACIÓN COLOMBIANA EN COMPARACIÓN CON LA ESPAÑOLA

A continuación presentamos un cuadro comparativo de los principales aspectos contenidos en el nuevo estatuto del consumidor y las disposiciones consagradas en el Decreto Español Real Legislativo 1 de 2007, que permite apreciar las similitudes y diferencias entre las dos legislaciones, para enseguida puntualizar algunas recomendaciones al estatuto del consumidor colombiano.

Aspectos a tratar	Legislación de España Decreto legislativo 1 de 2007	Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011
Ámbito de aplicación	Art.2. Aplicable a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.	Art. 2. Aplicable a los productores, proveedores y consumidores.
Derechos de los consumidores y usuarios	<p>Art.8. Se consagran unos derechos básicos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad. • La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos. • La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. • La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute. • La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de 	<p>Art. 3. Se consagran como derechos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho a recibir productos de calidad, de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal. • Derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores. • Derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación. • Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa. • Derecho a la reclamación ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o

	<p>sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión. 	<p>administrativas para el mismo propósito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la ley. • Derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores. • Derecho a la participación, a organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses • Derecho de Representación, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas. • Derecho a informar, divulgar y educar a través de los medios masivos de comunicación, sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores. • Derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas. • Derecho a la igualdad.
Deberes de los consumidores	No consagra deberes especiales a los consumidores o usuarios.	<p>Establece como deberes especiales: Art. 3 numeral 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informarse respecto de la calidad de los productos, y de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación sobre su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. • Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y frente a las autoridades públicas. • Cumplir las normas sobre reciclaje.
Carácter de las normas	Art10. Le otorga un carácter de irrenunciabilidad a los derechos y garantías consagrados en las disposiciones así como la nulidad de cualquier disposición en contrario.	Art.4. Les otorga la categoría de normas de orden público y dispone que cualquier disposición en contrario se considera como no escrita.
Garantías	Art. 114 y ss. La garantía definida como la conformidad de los productos con el contrato de venta o suministro	Art.7. Es definida como la obligación de todo producto y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad,

	<p>no es extensiva para los productos adquiridos en ventas judiciales o subastas administrativas con productos de segunda.</p> <p>El producto conforme es aquel que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta la descripción realizada por el vendedor. • Es apto para su uso ordinario. • Presenta la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo. <p>Hay derecho a indemnización por daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.</p>	<p>seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.</p> <p>En el caso de prestación de servicios de obligaciones de medio, la garantía está dada por las condiciones de calidad en la prestación del servicio.</p> <p>Están incluidos los bienes inmuebles en el tema de garantías, comprendidas por la estabilidad de la obra y los acabados.</p> <p>Se incluye la garantía en el caso de la prestación de servicios.</p>
Responsabilidad del vendedor y derechos del consumidor y usuario.	<p>Art. 118. El consumidor o usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.</p>	<p>Art. 11. El usuario tiene derecho a la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien.</p> <p>Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.</p>
Plazos	<p>Art. 123. El vendedor responde por la falta de conformidad del producto que se manifieste en un plazo de dos años desde la entrega.</p> <p>En los productos de segunda mano se podrá pactar un plazo menor que en ningún caso podrá ser inferior a un año.</p> <p>Este plazo se suspende por el tiempo que dure la reparación y empieza a correr nuevamente en el caso de la sustitución del producto.</p>	<p>Art. 8. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor.</p> <p>El término empieza a correr a partir de la entrega del producto, pero se suspende mientras el consumidor este privado del uso del producto con ocasión a la efectividad de la garantía.</p> <p>Si no se indica el término de la garantía, se presumirá de un año para productos nuevos, y para productos perecederos será su fecha de vencimiento.</p> <p>En el caso de productos usados podrán ser vendidos sin garantía, pero esta situación debe ser informada y aceptada por escrito por</p>

		<p>el consumidor. De lo contrario se entenderá la garantía por el término de 3 meses.</p> <p>Para bienes inmuebles la garantía es de 10 años por la estabilidad de la obra y de 1 año para los acabados.</p>
Exoneración de Responsabilidad de la Garantía.	No establece exoneración de la responsabilidad para el cumplimiento de la garantía.	<p>Art.16. Se exonera de la responsabilidad de la garantía cuando se demuestre:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Fuerza mayor o caso fortuito. •El hecho de un tercero. •El uso indebido del bien por parte del consumidor. •El consumidor no atendió las Instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual.
Tiempo establecido para reclamar el bien entregado en garantía.	Art. 127. El derecho de recuperar los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.	Art. 18. Parágrafo. Pasado un mes a partir de la fecha prevista para la devolución del bien sin que el usuario o consumidor lo retire, el prestador del servicio lo requerirá para que lo retire dentro de los dos meses siguientes a la remisión de la comunicación, tiempo en el cual si el bien no es retirado, se entenderá por ley que lo abandona.
Garantías suplementarias o adicionales.	Art. 13. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.	<p>Art. 125. La garantía comercial es aquella que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y obligará a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad.</p> <p>La garantía comercial deberá formalizarse, al menos en castellano, y, a petición del consumidor y usuario, por escrito o en cualquier otro soporte duradero y directamente disponible para el consumidor y</p>

	<p>Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.</p>	<p>usuario, que sea accesible a éste y acorde con la técnica de comunicación empleada.</p> <p>La garantía expresará necesariamente:</p> <p>a) El bien o servicio sobre el que recaiga la garantía. b) El nombre y dirección del garante. c) Que la garantía no afecta a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato. d) Los derechos, adicionales a los legales, que se conceden al consumidor y usuario como titular de la garantía. e) El plazo de duración de la garantía y su alcance territorial. f) Las vías de reclamación de que dispone el consumidor y usuario.</p> <p>4. La acción para reclamar el cumplimiento de lo dispuesto en la garantía comercial adicional prescribirá a los seis meses desde la finalización del plazo de garantía.</p>
<p>Conformidad de los productos con el contrato</p>	<p>El artículo 116 aduce que existe conformidad de los productos con el contrato cuando:</p> <p>a) Se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del producto presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo. b) Son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo. c) Son aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato. d) Presentan la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas</p>	<p>La Ley 1428 de 2011, no menciona nada con relación a la falta de conformidad con el producto.</p>

	<p>por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado.</p> <p>La falta de conformidad en el momento de la entrega del producto, hará al vendedor responsable y el consumidor o usuario tendrá derecho a pedir indemnización por daños y perjuicios derivados de tal hecho.</p>	
Responsabilidad por daños por producto defectuoso.	<p>Art.129. Ámbito de protección:</p> <p>Comprende los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que estos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado.</p>	<p>Art. 20. Como daño se entiende:</p> <p>Muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso.</p> <p>Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso.</p>
Responsabilidad solidaria.	<p>Art. 132. Las personas responsables del daño, lo son solidariamente ante el perjudicado. Quien responda ante el perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables según su participación en la causa del daño.</p>	<p>Art. 20. El productor y el expendedor serán solidariamente responsables de los daños causados por los defectos de sus productos, sin perjuicio de las acciones de repetición a que haya lugar.</p>
Exoneración de responsabilidad por daños por producto defectuoso.	<p>Art. 140.</p> <p>El productor no será responsable si prueba:</p> <p>Que no había puesto en circulación el producto.</p> <p>Que dadas las circunstancias del caso, es posible presumir que el defecto no existía en el momento en que se puso en circulación el producto.</p> <p>Que el producto no había sido fabricado para la venta o cualquier otra forma de distribución con finalidad económica.</p> <p>Que el defecto se debió a que el producto fue elaborado conforme a normas imperativas existentes.</p>	<p>Art. 22</p> <p>Fuerza mayor o caso fortuito. Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado. Por el 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 el momento en que el producto fue puesto en circulación, los conocimientos científicos y técnicos no permitían descubrir la existencia del defecto.</p>
	<p>Art. 60. Información previa al contrato:</p>	<p>Art.37 y 38. Las condiciones</p>

<p>Protección contractual</p>	<p>Antes de contratar, el empresario deberá poner a disposición del consumidor y usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo.</p>	<p>negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos: Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco.</p>
<p>Cláusula de permanencia en los contratos.</p>	<p>En los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato. El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados. Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.</p>	<p>La cláusula permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo sólo podrá ser pactada de forma expresa cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a las condiciones ordinarias del contrato, tales como cuando se ofrezcan planes que subsidien algún costo o gasto que deba ser asumido por el consumidor, dividan el pago de bienes en cuotas o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial, y se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato. El período de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, a excepción de lo previsto en los párrafos 1 y 2. El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores una modalidad de contrato con cláusula de permanencia mínima, debe también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente. En caso de que el consumidor dé por terminado el contrato estando dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima, solo estará obligado a pagar los periodos de</p>

		<p>facturación que le hagan falta para su vencimiento.</p> <p>En caso de prorrogarse automáticamente el contrato una vez vencido el término de la cláusula mínima de permanencia, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato.</p>
<p>Derecho de desistimiento o retracto.</p>	<p>La legislación española se refiere al tema del desistimiento de manera general en los siguientes términos: art. 68 y ss.</p> <p>Es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.</p> <p>El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal y reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato</p> <p>Los casos previstos legal y reglamentariamente son los establecidos en artículo 10 de la ley 22 de 2007 sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el artículo 10 de la ley 7 de 1996 sobre la Ordenación del Comercio Minorista, los artículos 101 y 102 del Decreto Real Legislativo 1 de 2007 sobre los Contratos Celebrados a Distancia y los artículos 110 a 113 del título de los Contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales del mismo decreto.</p> <p>Es obligación del empresario contratante informar por escrito en el documento contractual, de manera clara comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de</p>	<p>La ley se refiere a un derecho de retracto aplicable solo en casos especiales: art. 47.</p> <p>En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no haya comenzado a ejecutarse antes de cinco días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor.</p>

	<p>los requisitos y consecuencias de su ejercicio.</p> <p>Se considera válidamente ejercitado este derecho mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.</p>	
Plazo para ejercer el derecho.	<p>Art. 71. El plazo mínimo es de 7 días hábiles, desde que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación, y se computarán desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de este si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios. De lo contrario el plazo para su ejercicio será de 3 meses.</p>	<p>Art. 47. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.</p>
Consecuencias del ejercicio del derecho.	<p>Las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio. El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.</p> <p>Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible, y en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días desde el desistimiento.</p> <p>Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.</p>	<p>En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.</p> <p>El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.</p> <p>El proveedor deberá devolverle al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá ser superior de 30 días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.</p> <p>Art.47.</p>
	El Régimen español establece unas	

<p>Excepciones a la aplicación del derecho de desistimiento o retracto.</p>	<p>excepciones al derecho de desistimiento, pero las mismas no son incluidas en la parte general, sino en un título especial sobre los contratos celebrados a distancia.</p> <p>Excepciones</p> <p>Art.102. Contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el empresario no pueda controlar.</p> <p>Contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.</p> <p>Contratos de suministro de grabaciones sonoras o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por el consumidor y usuario, así como de ficheros informáticos, suministrados por vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.</p> <p>Contratos de suministro de prensa diaria publicaciones periódicas y revistas.</p> <p>Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado, con el acuerdo del consumidor y usuario, antes de finalizar el plazo de siete días hábiles.</p> <p>Contratos de servicios de apuestas y loterías.</p>	<p>En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.</p> <p>En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el producto no pueda controlar.</p> <p>En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.</p> <p>En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;</p> <p>En los contratos de servicios de apuestas y loterías;</p> <p>En los contratos de adquisición de bienes perecederos;</p> <p>En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.</p>
<p>Cláusulas abusivas concepto</p>	<p>Art. 82. Son definidas como aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.</p>	<p>Se establece que son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.</p>
<p>Nulidad de las cláusulas abusivas</p>	<p>Art. 83. Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán</p>	<p>Art. 42. Los productores y proveedores no podrán incluir</p>

	por no puestas.	cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.
Cláusulas abusivas	<p>Contempla las siguientes: Art. 82</p> <p>Vinculen el contrato a la voluntad del empresario.</p> <p>Limiten los derechos del consumidor y usuario.</p> <p>Determinen la falta de reciprocidad en el contrato.</p> <p>Impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba.</p> <p>Resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato.</p> <p>Contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.</p> <p>Cabe destacar que la legislación española desarrolla cada una de las cláusulas antes mencionadas, y determina para cada una de ellas comportamientos que se consideran abusivos por parte del productor o empresario.</p>	<p>Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: Art. 43</p> <p>Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley le corresponden.</p> <p>Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley le corresponde.</p> <p>Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.</p> <p>Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;</p> <p>Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;</p> <p>Vinculen al consumidor al contrato, aún cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones.</p> <p>Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;</p> <p>Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en los casos del arrendamiento financiero;</p> <p>Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando ésta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;</p> <p>Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.</p> <p>Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas</p>

		<p>cuando estás existan; Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor o proveedor las garantías a que se refiere la ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la ley.</p>
<p>Derecho a la información de los consumidores y usuarios</p>	<p>Se impone a los poderes públicos el deber de asegurar que los consumidores y usuarios dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velan para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios.</p>	<p>Los proveedores y productores deben suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, son responsables de todo un daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima de estar en castellano.</p>
<p>Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.</p>	<p>El etiquetado y presentación de los bienes o servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor o usuario, especialmente: Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención. Todos los bienes y servicios deben incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:</p>	<p>Como mínimo el productor deberá suministrar la siguiente información:</p> <p>Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; las unidades utilizadas deben corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indica claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre dirección completa del productor. • Naturaleza, composición y finalidad. • Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, sí la tienen. • Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad. • Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles 	<p>o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. Información que debe suministrar el proveedor:</p> <p>La relativa a las garantías que asiste al consumidor o usuario. El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en la ley.</p>
Publicidad engañosa.	<p>Art. 18. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los bienes y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.</p>	<p>Art. 30. Está prohibida publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente sólo si se comprueba dolo o culpa grave. En los casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las acciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados.</p>
Tramite de quejas	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamaciones ante los organismos de protección del consumidor u organizaciones de consumidores - Sistema arbitral del consumo. - Jurisdicción civil ordinaria 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones populares y de grupo. - De responsabilidad por daños por producto defectuoso jurisdicción. - Acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio. - Confederación Colombiana de Consumidores (ligas - asociaciones).

5. RECOMENDACIONES LEY 1480 DE 2011 ESTATUTO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

5.1. Derecho de Retracto.

La ley 1480 de 2011 abarca de una manera somera el tema referente al derecho de desistimiento en la relación de consumo; se refiere como tal a un derecho de retracto en el artículo 47 del Capítulo V solo aplicable a las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación o venta de tiempo compartido;

El régimen español, tal y como se puede apreciar en el artículo 68, ha establecido el derecho de desistimiento de forma general, haciendo alusión a que el consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato. Es decir que corresponde al mismo vendedor declarar la existencia del derecho de desistimiento al comprador a través de un documento en el que le expone la manera como ha de ejercerse el mismo, respetando los presupuestos legales del decreto real legislativo 1 de 2007, lo anterior cuando se ha pactado el derecho de desistimiento contractualmente válido para cualquier clase de contrato;

El derecho de retracto incluido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, resulta una novedad en la legislación colombiana, ya que el mismo solo estaba consagrado en el decreto 3466 de 1982 para las ventas mediante sistemas de financiación y era ejercible solo dentro de los 2 días siguientes a la celebración del contrato; por tanto, es un gran avance para los consumidores y usuarios debido a la extensión de su aplicación a otros casos especiales.

Por otra parte el inciso final del artículo 76 del Decreto Español ordena que si pasados 30 días sin que el vendedor haya procedido a la devolución del dinero, el usuario o consumidor tendrá derecho a que se le devuelva doble; ello resulta muy favorable para quien decide ejercer éste derecho, pues no se ve sometido a una larga espera hasta que el proveedor o distribuidor decida realizar la devolución del dinero y de ser incluida en el estatuto de protección al consumidor colombiano haría más eficiente y expedito el ejercicio del derecho de desistimiento, ya que el estatuto del consumidor colombiano, solo establece la obligación para el vendedor de devolver el dinero al

comprador una vez hecha la devolución del producto, en un término máximo de 30 días, pero nada se dice sobre la imposición de una sanción en los casos en que se excede dicho límite de tiempo.

5.2. Conformidad de los productos con el contrato

El artículo 116 del Decreto Español presenta la figura de la conformidad de los productos con el contrato como un derecho a favor de los consumidores el cual se ve materializado cuando se cumplen las siguientes condiciones:

a) Se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y poseen las cualidades del producto presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.

b) Son aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo.

c) Son aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es funcional para la finalidad determinada.

d) Presentan la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

Incluye también en el artículo siguiente, que a falta de conformidad en el momento de la entrega del producto el vendedor será responsable y el consumidor o usuario tendrá derecho a pedir indemnización por daños y perjuicios derivados de tal hecho.

Debido a que este tema no es un asunto que se haya tratado ampliamente en la ley, sugerimos que se incluyan los parámetros sobre conformidad de los productos establecidos en el artículo 116 del decreto español, así como el derecho a solicitar una indemnización por daños y perjuicios ocasionados por la falta de la misma.

5.3. Términos de efectividad de las garantías

La nueva Ley de Protección al Consumidor establece que el término de garantía será el dispuesto por la Ley o por autoridad competente y si falta la misma será el que imponga el productor o proveedor, continúa la garantía mínima presunta en caso de no especificarse ningún término por espacio de un año.

Verificadas las regulaciones anteriores del Decreto 3466 de 1982 y Circulares Externas de la Superintendencia de Industria y Comercio al respecto, vemos este es un aspecto poco regulado y tratado por esta Entidad, ya que entre los pocos productos regulados se encuentran: los vehículos, electrodomésticos y gasodomésticos, y los productos no perecederos (pisos, muebles y enseres, repuestos, llantas, monturas y lentes, calzado).

“...Para vehículos particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o cincuenta mil (50.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para los demás vehículos de servicio público, por cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para los vehículos comerciales particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Para las motos, motonetas y motocarros por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o seis mil (6.000) kilómetros de recorrido, lo primero que se cumpla.

Las motocicletas, motonetas y motocarros que se destinen a competencias deportivas quedan excluidas de esta obligación, quedando por lo tanto en libertad los ensambladores, importadores y representantes de productor en fijar el término de la garantía y condiciones.

El lapso, superior a una semana, durante el cual el consumidor esté privado del uso del vehículo automotor en garantía, por cualquier causa relacionada con su reparación imputable a los responsables de efectuarla, interrumpirá automáticamente el plazo de la garantía otorgada, debiendo computarse dicho tiempo como prolongación del mismo..²⁵.

“...Cuando el productor, distribuidor o expendedor de un electrodoméstico o de un gasodoméstico no informe al consumidor sobre el término de la garantía mínima, referida a las condiciones de idoneidad y calidad del mismo y del servicio de postventa, que ampara el producto por todos los defectos no imputables al usuario y asegura la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento, se presumirá que el término de dicha garantía, es de doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega del electrodoméstico o gasodoméstico al comprador original. No obstante, el productor, distribuidor o expendedor que alegue haber dado una garantía por un término inferior, al de los doce (12) meses acá establecidos, deberá probar que informó el término de la garantía correspondiente al consumidor y que éste lo aceptó de manera expresa...²⁶.

“...Para pisos, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

2. Para muebles y enseres, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

3. Para repuestos (de vehículos y motos), por doce (12) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

4. Para llantas, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

5. Para monturas y lentes, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original.

6. Para calzado, por dos (2) meses contados a partir de la fecha de su entrega al comprador original..²⁷.

²⁵ Superintendencia de Industria y Comercio, Circular Única Título II, numeral 1.2.2.2.2 término de la garantía vehículos.

²⁶ Superintendencia de Industria y Comercio, Circular Externa No. 018 del 22 de julio de 2011. Publicada en Diario Oficial 48.142 del 26 de julio de 2011

²⁷ *Ibidem*

Lo anterior permite a los productores y distribuidores continuar con la potestad de establecer términos de garantía a su favor en productos no regulados por normas imperativas, teniendo en cuenta que la garantía mínima presunta prescrita en el artículo 8 del estatuto es aplicable únicamente de forma subsidiaria.

De esta manera se dejan pocos mecanismos para el usuario o consumidor sobre aspectos tan importantes como lo es la responsabilidad en la calidad e idoneidad de un bien o servicio.

Este aspecto, por el contrario, ha sido regulado por la legislación española en favor del consumidor, ya que el vendedor o distribuidor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años, entendiéndose como garantía mínima presunta desde la entrega, solo permitiendo a los productores o distribuidores su ampliación. De igual forma implementa presunciones a favor del consumidor, como en las faltas de conformidad de los productos manifestadas en los seis meses, las cuales se presume existían desde su entrega, salvo prueba en contrario.

5.4. Garantías en la Entrega de los Bienes

La Ley 1480 de 2011 estableció en el artículo 12 aspectos relativos al recibo y reparación de un producto para hacer efectiva su garantía, imponiendo como obligación al garante o quien realice la reparación expedir constancia de recibo la cual debe contener como mínimo: los motivos de la reclamación, descripciones generales sobre reparaciones, fechas de entrega y devolución del producto.

De igual forma se incluyen derechos para el consumidor o usuario como los de exigir la devolución del producto y aceptar o rechazar el servicio cumplidas las fechas estipuladas en la constancia de recibo de los productos, así como contar con disponibilidad de repuestos, en el termino establecido por autoridad competente o a falta de este, el establecido por el productor.

La Ley colombiana prescribe que los derechos tendrán un término de prescripción para el consumidor de tres meses, teniendo como efectos el abandono del bien y la disposición del mismo por parte del garante o quién realice la reparación, resultando de esta manera desfavorable para el consumidor tanto en relación con los efectos como con el tiempo para hacer efectivos sus derechos.

En la legislación Española²⁸, la acción o derecho de recuperación de los productos entregados para su reparación prescribe en un término de tres años a partir del momento de la entrega del bien, por el contrario en la legislación colombiana el término se reduce a tres meses a partir de la fecha prevista para la devolución o la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio. No hay acción o derecho de recuperación para el consumidor, por el contrario los efectos de no retirar el bien son el abandono del mismo y la facultad de disposición por parte del prestador del servicio, resultando desfavorable al consumidor y en contra del carácter proteccionista de la Ley

5.5. Responsabilidad por Daño por Producto Defectuoso

La nueva legislación en su artículo 20 hace solidariamente responsables al productor o expendedor frente al consumidor o afectado por los daños causados como: la muerte o lesiones corporales o los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso que sean causados por este.

Al respecto la legislación española en el Decreto Real Legislativo²⁹ se refirió expresamente a daños personales y daños materiales siempre que estos afecten a bienes y servicios objetivamente destinados al uso o consumo y hayan sido utilizados por el perjudicado.

Efectuada la comparación con la Ley colombiana vemos que no se hizo referencia a los daños materiales de propiedad del perjudicado, solo se incluyó la palabra “cosa diferente” de manera general, lo que por falta de claridad permite vacíos e interpretaciones inconsistentes que no favorecen al consumidor.

De igual forma en este sentido la nueva normativa establece como causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor por daños por producto defectuoso: fuerza mayor o caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima, hecho de un tercero, no puesta en circulación del bien.

Así mismo se impone un deber de información quien intervenga en la cadena de producción, distribución y comercialización que tenga conocimiento de que un

²⁸ Decreto Real legislativo No. 1 del año 2007, Artículo 127, España.

²⁹ Decreto Real legislativo No. 1 del año 2007, Artículo 128, España.

producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, obligándolo a tomar las medidas frente a los productos despachados y puestos en circulación dentro de los 3 días siguientes en que tuvo conocimiento. De no hacerlo se hace solidariamente responsable con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento.

En comparación con el Decreto Español existen ciertas diferencias que no fueron incorporadas en la legislación colombiana como: la posibilidad para el productor de probar que el defecto no existía en el momento en que se puso en circulación el producto, o que el producto no había sido fabricado para la venta o cualquier otra forma de distribución con finalidad económica, ni fabricado, importado, suministrado o distribuido en el marco de una actividad profesional o empresarial, así mismo le permite al productor de una parte integrante de un producto terminado demostrar que el defecto es imputable a la concepción del producto al o a las instrucciones dadas por el fabricante dejando como excepción el caso de medicamentos, alimentos o productos alimentarios destinados al consumo humano.³⁰

De acuerdo al artículo 21 de la Ley para determinar la responsabilidad el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre el defecto y el daño causado; de igual forma que se establece la prueba en la Legislación Española en la cual “...*El perjudicado que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos...*”³¹ sin embargo la gran diferencia con esta legislación radica en que frente al perjudicado todo tipo de cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad serán ineficaces ³².

5.6. Garantías Suplementarias o Adicionales

En la Ley 1480 de 2011 se permite al productor, distribuidor o prestador de bienes y servicios, establecer el contenido del escrito de la garantía suplementaria, por el contrario la legislación española determina un mínimo de aspectos a tener en cuenta en la misma.

³⁰ *Ibidem*, Artículo 140, España

³¹ *Ibidem*, Artículo 139, España,

³² *Ibidem*, Artículo 130, España.

Así mismo, se evidencia que en la legislación española se exige incluir la acción que deberá interponer el usuario o consumidor para el reclamo de la garantía y el término de prescripción, especificación que no incluye el Estatuto del Consumidor que rige actualmente en Colombia.

Por lo anterior recomendamos se incluyan aspectos mínimos como:

- Bienes o servicios sobre los cuales recae la garantía.
- Nombre y dirección del garante.
- Indicación expresa, que la garantía no afecta los derechos legales del consumidor o usuario.
- Los derechos adicionales que se conceden al titular de la garantía.
- El plazo de duración y su alcance territorial.
- La acción para reclamar y término de prescripción.

5.7. Cláusulas Abusivas

En Colombia se exige que para que se entienda una cláusula como abusiva se debe producir un desequilibrio injustificado al consumidor, situación que presenta desventaja para éste, ya que le impone la carga de la prueba, sin tener en cuenta que la misma está en cabeza del productor, distribuidor o prestador, y que puede abusar en cualquier momento de su posición de dominio. Por el contrario en la legislación española, con base en el principio de buena fe, se exige que dicho desequilibrio sea importante en general sobre los derechos y obligaciones de las partes.

Por lo anterior planteamos que se reemplace del texto de la Ley la palabra injustificado, por la palabra importante, ya que resulta más favorable al consumidor. Así mismo se debe hacer referencia a aspectos relacionadas con la buena fe.

5.8. Tramite de Quejas y Reclamos.

La Ley estipula un marco general sobre el trámite de quejas y reclamos de la siguiente forma:

Acciones:

1. Populares y de Grupo–Ley 472 de 1998

2. Responsabilidad por daños por producto defectuoso–Jurisdicción ordinaria (Código Procedimiento Civil)

3. Acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio por:

- ✓ Violación normas de protección,
- ✓ Protección contractual,
- ✓ Aquellos tendientes a lograr la efectividad de una garantía,
- ✓ Los que buscan reparación de daños causados a los bienes en la prestación de servicios,
- ✓ Publicidad o información engañosa, y
- ✓ Entrega del bien.

Los consumidores financieros pueden elegir someter a conocimiento de la Superintendencia Financiera los conflictos que surjan con sus vigiladas para que sean fallados por dicha entidad relacionados con: ejecución y cumplimiento de obligaciones contractuales (con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora, manejo recursos captados), sin embargo es de aclarar que la Superintendencia Financiera no puede conocer de asuntos sometidos al proceso ejecutivo ni acciones de carácter laboral.

Procedimiento

Los procesos sobre protección de derechos de los consumidores se tramitarán por el proceso verbal sumario excepto las acciones de grupo, las acciones populares y la de responsabilidad por producto defectuoso, teniendo en cuenta las siguientes competencias:

1. SIC o el Juez dependiendo del proceso conocen a prevención
2. También es competente el juez del lugar donde se comercializó o se adquirió el producto.

Términos para presentar demandas:

- a) Demandas por efectividad de la garantía deben presentarse a más tardar dentro del año siguiente a la expiración de la garantía.
- b) Acción por controversias contractuales a más tardar dentro del año siguiente a la terminación del contrato.
- c) En los demás casos a más tardar dentro del año siguiente a que el consumidor conozca el hecho que da origen a su reclamación.

Es importante tener en cuenta que en cualquier caso debe aportarse prueba de que la reclamación fue efectuada durante la vigencia de la garantía. en caso de interponer demanda debe acompañarse la reclamación directa efectuada por el demandante al productor y/o proveedor como requisito de procedibilidad. La mencionada reclamación puede ser verbal, escrita o telefónica.

El productor o proveedor debe resolver dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación, la no respuesta a la reclamación, se tendrá como indicio en su contra, este requisito de procedibilidad también se entenderá cumplido cuando se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente autorizado.

Agotado el requisito de procedibilidad el consumidor puede presentar la demanda. En ella se debe identificar plenamente al productor o proveedor, o indicar la mayor información posible para tratar de ubicar al productor o proveedor. La SIC adelantará las gestiones necesarias para individualizar y vincular al proveedor o productor.

Si transcurridos 2 meses la SIC no puede individualizar y vincular al productor o proveedor archivará el proceso, sin perjuicio de que el demandante pueda presentar una nueva acción (antes de que opere la prescripción), demanda que deberá tener información nueva y más completa para poder ubicar al productor o proveedor.

Por su parte la legislación española como mecanismo adicional de protección al consumidor establece el sistema arbitral del consumo³³, exceptuando de este mecanismo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o muerte o existan

³³ Decreto Real Legislativo 2007, España, artículo 57 "sistema arbitral del consumo"
"...Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito..."

indicios de posibles delitos, siendo un mecanismo eficaz para las partes en controversia ya que es de carácter voluntario y permite diferentes medios de conocimiento electrónicos, escritos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.

Es importante resaltar que en la legislación colombiana no se contempla un organismo como el sistema arbitral del consumo, sin embargo tiene mecanismos constitucionales como las acciones populares y de grupo que no son contempladas en el marco normativo español.

6. CONCLUSIÓN

Colombia no ha sido indiferente a los cambios legislativos referentes a la protección de los derechos de los consumidores, que por el giro del mercado, han sido regulados estrictamente en otros países como es el caso de España.

En esa medida el país ha intentado en diferentes oportunidades realizar un cambio sustancial a la legislación en la materia, lo cual finalmente se logró a través de la sanción de la Ley 1480 de 2011, la cual, como puede observarse en la comparación efectuada se encuentra inspirada en el Decreto Real Legislativo Español No. 1 de 2007.

Sin embargo encontramos que la legislación colombiana no adoptó algunas instituciones del Derecho Español que podrían aportar a nuestro sistema mayor agilidad y efectividad frente a los conflictos que genera la relación de consumo y la posición dominante de productores y distribuidores, como es el caso del sistema arbitral de consumo, presunciones a favor del consumidor en garantías, garantías mínimas presuntas y vacíos interpretativos en responsabilidades por producto defectuoso.

De esta manera esperamos que los aspectos tratados en este trabajo se conviertan en una contribución para futuras modificaciones a la regulación que permitan fortalecer la legislación en materia de protección del consumidor.

7. BIBLIOGRAFIA

- *Ámbito jurídico, El nuevo estatuto de protección al consumidor: un avance sin precedentes*, 25 julio al 7 de agosto de 2011.
- Constitución Política de 1991
- Decreto 1441 de 1982, por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y en especial de las facultades extraordinarias concedidas por la ley 73 de 1981,
- Decreto 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.
- Decreto Español Real Legislativo No. 1 de 2007.
- Eugenio Illamas Pombo, *Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios. Comentarios y jurisprudencia de la ley veinte años después*, Editorial la ley-actualidad s. a 2005.
- Gemma Alexandra Botana García, *los contratos realizados fuera de los establecimientos mercantiles*, J.m Bosch Editorial s. a Barcelona 1994.
- Jorge Tomillo Urbina, Julio Álvarez Rubio. *El futuro de la protección jurídica de los consumidores. Actas del primer congreso Euro Americano de protección jurídica de los consumidores*. Editorial Thompson civitar I edición 2008.
- Ley 446 de 1998, por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso

Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia.

- Ley 1480 de 2011.
- Luz María García García, Alicia de León Arce. Derechos de los consumidores y usuarios .Doctrina, normativa, jurisprudencia, formularios. 2º edición tomo I. Editorial Tirant lo Blanch 2007 Valencia
- Marco Histórico de la Protección al Consumidor : de los orígenes del XXI. Autor Dr. H.C Alberto Bercovitz. No. 65 año 2003. Pág. 74.
- Ponencia Primer Debate, Proyecto de Ley 089 de 2010, Senadores ponentes Antonio Guerra de la Espriella y Juan Mario Laserna Jaramillo.
- Ponencia Segundo Debate, Proyecto de Ley 089 de 2010, Senadores ponentes Simón Gaviria, Gerardo Tamayo Tamayo, Buenaventura León León. 5 de abril de 2011.