

**DIAGRAMA DE PROCESOS PARA ESTABLECER LA DIFERENCIA
ENTRE GARANTIA LEGAL Y RESPONSABILIDAD POR PRODUCTO
DEFECTUOSO**

JOSÉ DAVID CAVANZO ORTIZ

Director:

ÁLVARO ANDRÉS SUÁREZ

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA-SECCIONAL BUCARAMANGA

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

BUCARAMANGA

2013

Índice

	Pág.
Introducción	1
1. Antecedentes	7
2. Conceptos generales	9
2.1 Consumidor	9
2.2 Productor	11
2.3 Proveedor	12
3. Aproximación económica y jurídica al concepto del consumo	14
3.1 Perspectiva económica	14
3.1.1 <i>El consumo como eje del desarrollo económico, la oferta y la demanda.</i>	14
3.1.2 <i>Posición dominante.</i>	16
3.1.3 <i>Obsolescencia programada</i>	19
3.2 Perspectiva jurídica	21
3.2.1 <i>El contrato de compraventa</i>	22
3.2.2 <i>El incumplimiento y resolución del contrato de compraventa</i>	27
3.2.3 <i>Vicios redhibitorios</i>	31

3.2.4 <i>El contrato de adhesión</i>	34
4. La garantía legal en el estatuto del consumidor	39
4.1 Concepto de garantía legal	39
4.2 Calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios	40
4.3 Término de la garantía legal	44
4.3.1 <i>Para productos nuevos</i>	46
4.3.2 <i>Para productos usados</i>	47
4.3.3 <i>Para servicios</i>	48
4.3.4 <i>Para bienes inmuebles</i>	48
4.4 Responsables de la garantía legal	49
4.5 Obligaciones adquiridas	50
4.6 Garantía suplementaria	56
4.7 Exoneración de la responsabilidad	58
5. La responsabilidad por daños por producto defectuoso	59
5.1 Responsabilidad solidaria	61
5.2 Determinación de la responsabilidad	63
5.3 Exoneración de responsabilidad	65
6. Diagrama de procesos para establecer la diferencia entre garantía legal y responsabilidad por daños por producto defectuoso.	67

7. Conclusiones	68
Referencias	70

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Diagrama de proceso	67

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DIAGRAMA DE PROCESOS PARA ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE GARANTIA LEGAL Y RESPONSABILIDAD POR PRODUCTO DEFECTUOSO

AUTOR(ES): JOSE DAVID CAVANZO ORTIZ

FACULTAD: Facultad de Derecho

DIRECTOR(A): ALVARO ANDRES SUAREZ

RESUMEN

Este trabajo de grado desarrolla un diagrama mediante el cual las partes involucradas en una relación de consumo, consumidor; productor y proveedor, podrán comprender cuál es origen de la diferencia en los conceptos de garantía legal y de responsabilidad por daños por producto defectuoso, los cuales son un mecanismo de protección al consumidor y una manera de hacer valer sus derechos, tomando como punto de partida la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor. Para el desarrollo de dicho diagrama se realizó un estudio teórico del derecho del consumo en Colombia y de los concepto antes enunciados mediante el método analítico así como un estudio desde cada una de las fuentes del derecho y desde el punto de vista económico de las nociones relevantes que giran entorno a la relación entre el consumidor y proveedor-productor

PALABRAS CLAVES:

Derecho del Consumo. Garantía Legal. Producto Defectuoso.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: FLOWCHART TO ESTABLISH THE DIFFERENCE BETWEEN LEGAL WARRANTY AND LIABILITY BY DEFECTIVE PRODUCTS

AUTHOR(S): JOSE DAVID CAVANZO ORTIZ

FACULTY: Faculty of Law

DIRECTOR: ALVARO ANDRES SUAREZ

ABSTRACT

This paper provides a flowchart by which the origin of the difference between legal warranty and liability by defective products concepts guide the consumer, producer and supplier, as a consumer protection mechanism and a way of asserting their rights, taking as a starting point the Consumer Protection Statute, the 1480 Act of 2011. This flowchart is the result of a theoretical study of the consumer law in Colombia and the concepts set forth above by the analytical method, as well as a study of relevant aspects of consumer and supplier – producer relationships based on each of the sources of law and on an economic point of view.

KEYWORDS:

Consumer Protection. Legal Warranty. Defective Product.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Para poder balancear la relación entre los consumidores y proveedores y/o productores, que trata de implementar la ley, es necesario que unos y otros conozcan sus derechos, pero sobre todo sus obligaciones, para lograr un mercado verdaderamente eficiente, en donde se premie a los mejores oferentes, no sólo por la calidad de sus productos sino también por su respeto al consumidor. En efecto, la eficiencia lograda por los proveedores de bienes y servicios debería verse recompensada con la libre elección del consumidor. (De La Cruz, 2012, p.12)

La Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, introdujo al país grandes avances en materia de la relación entre consumidor y proveedor-productor enmarcando como principios generales la protección y educación al consumidor, el acceso a la información adecuada, la libertad de constituir organizaciones de consumidores e inclusive, la oportunidad para que las opiniones de estas, sean oídas en los procesos de adopción de decisiones que las afecten y, adicionalmente, establece la protección especial a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores. (Artículo 1 Ley 1480 de 2011.)

Si bien, dentro de este Estatuto se desarrollan diversos temas como la calidad de los productos, las garantías, la publicidad, las ventas a distancia, entre otros, se ha considerado ampliar sobre el tema de la garantía legal, teniendo en cuenta la responsabilidad que recae sobre los proveedores o productores al momento de celebrar una relación de consumo y de la responsabilidad por producto defectuoso.

Ahora bien, con el fin de introducir la garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso, se hace necesario, en primer lugar, referirse al primer derecho expuesto en el Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece, entre otros, el derecho de los consumidores a recibir productos de calidad y de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado; (Artículo 3 numeral 1.1. Ley 1480 de 2011.). En segundo lugar, se hace necesario establecer las definiciones contempladas en el artículo 5° del Estatuto de: calidad, entendida como la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él; idoneidad, entendida como la aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado; y seguridad, entendida como la condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

De acuerdo con lo anterior, se hace referencia a la definición de garantía como la obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Artículo 5 numeral 5 Ley 1480 de 2011.). Lo anterior, con el fin de brindar por una parte, protección integral al consumidor, y por

otra, el acceso de los consumidores a una información adecuada, según lo establecido en los principios generales del Estatuto. Así mismo, el Estatuto del Consumidor define la garantía legal como *“la obligación a cargo de todo productor y proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”* (Artículo 7 Ley 1480 de 2011.). Siendo así, lo que busca esta definición, es establecer unos estándares mínimos para los productos ofrecidos dentro del territorio nacional que proporcionen confianza al consumidor, en donde, para el caso de prestación de servicios *“en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado”* (Artículo 7 Ley 1480 de 2011.).

Teniendo en cuenta que dentro de una garantía, lo que define su vigencia es el término de la misma, se debe destacar lo establecido por la ley. Para productos nuevos, el término mínimo es de un año, salvo los casos en que la ley, la autoridad competente, el productor o proveedor, otorguen otro plazo; Para los productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración; Para los productos usados, el término es de 3 meses, en los casos en que el producto se comercialice ya expirada la garantía legal y no se informe al consumidor ni su aceptación esté por escrito. En caso contrario, la garantía será la del plazo que reste dentro de la garantía legal; Para la prestación de servicios, que suponen la entrega de un bien para la reparación del mismo, el término será de 3 meses, siempre y cuando no se informe al consumidor que el servicio será prestado sin garantía y sea él mismo quien acepte tal circunstancia; Para los bienes inmuebles, el

estatuto consagra un término de 10 años para la estabilidad de la obra y de 1 año para los acabados. (Artículo 8 Ley 1480 de 2011.)

Adicionalmente y con el fin de dar relevancia a los objetivos generales de este Estatuto, se deben tener en cuenta las obligaciones generadas de la garantía legal tanto para el productor como para el proveedor. Entre estas se encuentran: arreglar cualquier desperfecto que se pueda presentar en el producto después de la entrega material del bien; sustituir el bien o devolver el dinero al consumidor en caso de no poder reparar el daño; proveer instrucciones de uso, instalación y mantenimiento del bien; disponer de asistencia técnica para su uso, instalación y mantenimiento; contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor; reparar, sustituir o pagar el equivalente en dinero en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega material de un bien; entre otros (Artículo 11 Ley 1480 de 2011.). Se resalta entonces, que el consumidor podrá hacer efectiva la garantía legal que recae sobre el producto adquirido para efectos que el producto, en primera instancia sea reparado por el productor o proveedor y en caso de no ser posible su reparación, se proceda a la devolución del dinero pagado o la sustitución del producto por uno de iguales condiciones y de la misma naturaleza, todo a elección del consumidor.

Sin perjuicio de lo anterior, el productor o proveedor podrá establecer una garantía suplementaria en la que adquiere más obligaciones con el consumidor de las establecidas en la garantía legal, reiterando entonces la obligatoriedad de otorgar a todos los productos,

salvos los expresamente señalados por la autoridad competente, una garantía mínima de 1 año. Esta garantía debe ampliar o mejorar la cobertura de la garantía legal y puede ser gratuita u onerosa. En el caso que sea onerosa, el consumidor deberá manifestar expresamente su voluntad con una constancia escrita y para todos los casos, la garantía suplementaria deberá constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista. Así mismo, el Estatuto del Consumidor reconoce la garantía global la cual será exigible al representante del país siempre y cuando el consumidor demuestre que adquirió el bien fuera de Colombia.

Frente a la responsabilidad por producto defectuoso, el profesor De La Cruz (2012) afirma:

La responsabilidad por producto defectuoso surge desde la fabricación misma del producto que lo puede hacer potencialmente dañino para la vida e integridad física de los consumidores, más allá de que impida o no su utilización en condiciones de calidad e idoneidad esperadas, ya que el daño puede producirse, incluso, bajo condiciones normales de uso. (p. 24)

Así mismo, el numeral 17 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011: define producto defectuoso como *aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.* cuyo fundamento es el concepto de seguridad establecido en el artículo 6° del Estatuto, es decir “en los daños físicos o patrimoniales que irrogan al

consumidor detrimentos económicos más allá del precio pagado” (Giraldo, Caycedo & Madriñan, 2012, p. 63).

Dicha obligación de los proveedores-productores de garantizar la seguridad de los productos que ponen en circulación en el mercado está directamente relacionada con el deber de información contemplado en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 y considerado inherente a la conducta de dichos sujetos, por medio del cual *cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un 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, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.*

Según lo expuesto anteriormente, la garantía legal establecida en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, como desarrollo de los principios de protección al consumidor y de acceso a la información, introdujo grandes responsabilidades al proveedor o productor frente al consumidor, como parte fundamental de la cadena de consumo para que este pueda ejercer el derecho a la libre elección de manera tranquila y confiable, lo que llevará a que los artículos, bienes o servicios que se ofrezcan o comercialicen en Colombia se haga de una manera más consciente y seria, por lo que se hace necesario desarrollar un diagrama de procesos para establecer la diferencia entre garantía legal y responsabilidad por producto defectuoso.

1. Antecedentes

A partir de la Constitución Política de 1991 y en virtud de desarrollo de los artículos 13 “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” y 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.” En Colombia, las relaciones económicas encontraron un balance, es decir no solo se buscaba proteger a la cadena de productor-proveedor, sino que el término consumidor tomo peso amparado en los principios fundamentales y en su importancia en el ciclo de apertura económica que se libró a finales de la administración

Barco y con el impulso propio de la administración Gaviria a través del documento Conpes 2465 de febrero 1990.

Así mismo, se produjo un choque entre las diferentes legislaciones que desarrollaban los procesos económicos para el caso en especial el Decreto 3466 de 1982 presentaba vacíos en los conceptos como el de garantía legal el cual no especificaba ni determinaba un término de ley para los casos en que el productor no lo fijara o por disposición de una autoridad competente lo estipulara, lo cual ocasionaba confusión respecto a las responsabilidades de las partes. Por otra parte, encontramos que el Decreto en mención no cumplía con la necesidad de menguar las diferencias en cuanto al poder negocial que se presenta entre el empresario y el consumidor, poco protegido por dicha norma. De igual manera, se hace necesario mencionar la falta de información que se presentaba en los productos, la publicidad engañosa y la carente educación del ciudadano colombiano como consumidor.

De allí que se generara la necesidad de tener una regulación más explícita en materia de protección al consumidor de manera tal que se creó la Ley 1480 de 2011, con la cual se desarrolló y se llenaron los vacíos del concepto de garantía legal, fijando un término de un año para los casos que el productor-proveedor o una norma específica no establezca el término de los bienes o servicios, de la misma manera se le dio mayor importancia a la responsabilidad por producto defectuoso, se introdujo los derechos y deberes de los consumidores desarrollados en el artículo 3º de la Ley 1480 o Estatuto del Consumidor.

2. Conceptos generales

En el presente capítulo se definirán tres conceptos generales sobre el derecho del consumidor que permitirán al lector comprender en un estado básico, el tema de estudio, para ello se explicarán los conceptos de, consumidor, proveedor y productor de acuerdo a la doctrina y la legislación colombiana vigente, quienes son los sujetos para que exista una relación de consumo.

2.1 Consumidor

Según el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, “consumidor o usuario es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica...” esta definición incluye, a diferencia del decreto Ley 3466 de 1982, lo estipulado por el Magistrado Cesar Julio Valencia Copete mediante la sentencia del 3 de mayo de 2005 de la Corte Suprema de Justicia, frente a la naturaleza de la necesidad en la cual “...siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto -persona natural o jurídica - persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - en tanto no esté ligada intrínsecamente a su

actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social -, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo.”

Por otra parte Fernández (2005) describe al consumidor desde cuatro perspectivas, en la primera hace referencia:

al concepto abstracto en la cual el consumidor se equipara a ciudadano. Sirve para atribuir derechos a los ciudadanos en general en su condición de consumidores... en esta noción de consumidor se contempla al consumidor no en su sentido técnico de participe en un acto de consumo sino con independencia de este (Fernández, 2005, p.97-98).

En la segunda se aborda el concepto concreto donde “se concibe al consumidor como participe en un determinado acto de consumo y se le conceden derechos en función de su participación en el acto de consumo...” (Fernández, 2005, p.98) y a su vez en este concepto “el consumidor puede ser visto como cliente o como consumidor final” (Fernández, 2005, p.98). De acuerdo con los conceptos anteriores el autor establece dos conceptos adicionales, según el grado de intervención los cuales son: consumidor jurídico que es “aquel que realiza el acto o negocio jurídico de adquisición del bien, producto o servicio.”(Fernández, 2005, p.98) Y consumidor material que es “aquel que realice la utilización, uso o disfrute o consumo del bien, producto o servicio” (Fernández, 2005, p.98), así mismo se puede dar la situación en la cual en una persona puedan coincidir las dos nociones, siendo un consumidor jurídico y material a la vez.

De acuerdo con lo anterior, consumidor para efectos de este trabajo de grado se entenderá como: toda persona natural o jurídica que adquiera por sí mismo o a través de otro un bien o servicio para suplir una necesidad o disfrutar del mismo que le permita gozar del amparo que brinda la protección al consumidor.

2.2 Productor

Según el numeral 9 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 productor es: “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.” A diferencia del anterior Estatuto del Consumidor, dicha definición “introduce el elemento profesionalidad, mediante la expresión quien de manera habitual” (Giraldo et al., 2012, p. 33).

Así mismo la legislación española ha optado por definir al productor como:

El fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo. (Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, 2011, p. 30)

Por otra parte, desde la perspectiva económica, se ha considerado al productor como “personas o grupo de personas, ya sea de carácter público o privado, que transforman los recursos en productos útiles” (Tomado de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/P/PRODUCTORES.htm>).

Para efectos de esta investigación se entenderá al productor como toda persona natural o jurídica que de manera habitual o sucesiva, diseñe, fabrique, produzca, ensamble o transforme los bienes o servicios que brinden utilidad.

2.3 Proveedor

El Estatuto del Consumidor vigente o Ley 1480 de 2011 equipara a la figura del proveedor con la del expendedor y lo define en el numeral 11 del artículo 5 como “Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.” que se diferencia de la definición

Toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte del él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público

dada en el literal b del artículo 1° del Decreto 3466 de 1982 por cuanto la misma incluía a cualquier persona que desarrollara dichas actividades sin ser de manera habitual o profesional.

Haciendo hincapié en el derecho comparado y de acuerdo con la legislación chilena, por proveedores se debe entender que son “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.”. Sí se realiza una comparación entre esta definición y la establecida en la legislación colombiana, se puede resaltar que la legislación chilena integra los conceptos de productor y de proveedor en una sola definición dejando a un lado la importancia que tiene la separación de los conceptos por cuanto el proveedor es la persona que, en la cadena de producción, se puede considerar como un intermediario entre el productor y consumidor, así mismo hace énfasis en el carácter lucrativo que tiene el ejercicio de proveer bienes o servicios.

Según lo establecido anteriormente, en esta investigación se tendrá en cuenta el concepto establecido por la Ley 1480 de 2011 por considerarse una definición completa y que diferencia al proveedor del producto que para efectos de este trabajo tendrá en ocasiones responsabilidades diferentes por su grado de participación en la relación de consumo.

3. Aproximación económica y jurídica al concepto del consumo

En el presente capítulo se analizará el concepto de consumo desde el punto de vista económico y jurídico estudiando diferentes aspectos que se consideran relevantes para la comprensión del tema.

3.1 Perspectiva económica

Desde la perspectiva económica, se desarrollarán los conceptos de oferta y demanda como elementos fundamentales del desarrollo económico, así como los conceptos de posición dominante y obsolescencia programada que permitirán al lector establecer fácilmente la importancia de dichos conceptos a la hora de consumir bienes o servicios que estén en circulación con el mercado.

3.1.1 El consumo como eje del desarrollo económico, la oferta y la demanda.

La oferta y la demanda como eje fundamental de la economía de un país establecen las condiciones para que en un mercado haya cierta cantidad de productos a determinado precio debido a que en el mismo es donde se aglomeran los compradores y vendedores con el fin de desarrollar tales condiciones para el intercambio de bienes o servicio (Gregory, 1999).

Ahora bien, para desarrollar el concepto de demanda, cabe destacar la diferencia entre deseos y demanda.

Los deseos se refieren a lo que harían los agente económicos si no hubieran precios; la demanda se refiere a lo que los agentes económicos realmente hacen cuando se enfrentan a costos de oportunidades e ingresos limitados, cuando el tener más de un bien significa tener menos de otro. (Gregory, 1999, p.42)

Es por esto que para establecer cuál es la demanda de cierto bien o servicio se debe tener en cuenta lo que realmente las personas, que forman parte del mercado, estarían dispuesta a comprar con su ingreso, es decir que, la ley de la demanda es aquella por medio de la cual cierta cantidad de bienes o servicios demandados aumenta siempre y cuando el precio disminuya.

Lo anterior se ve reflejado en la curva de la demanda que muestra las cantidades demandadas del bien o servicio a diferentes precios, siempre y cuando todos los demás factores se mantengan constantes. A mayor precio, menor cantidad y a menor precio, mayor cantidad.

La oferta, por su parte, está compuesta por todas las empresas que están dispuestas a producir cierta cantidad de bienes o a dar cierta cantidad de servicios para los consumidores (O’Kean, 1996). Así mismo, Gregory (1999) afirma que “Aunque no se puede hablar de una ley de la oferta universal, normalmente mientras más alto sea el precio, será mayor la cantidad ofrecida...” (p. 48).

La curva de la oferta, representa lo expuesto anteriormente debido a que la misma grafica lo que los productores están dispuesto a vender a cierto precio.

De acuerdo con lo anterior, la oferta y la demanda deben encontrar el equilibrio ya que las mismas al ser las que regulan el funcionamiento del mercado de bienes y servicios y sus precios en una economía, representan los intereses de los productores y a los consumidores, respectivamente y es por esto que “El precio del equilibrio del mercado es el precio al cual la cantidad demandada por los consumidores es igual a la ofrecida por los productores” (Gregory, 1999, p. 55).

3.1.2 Posición dominante.

Es la característica que percibe un determinado sujeto o agente económico en la relación comercial entre el proveedor-productor y el consumidor, para poder ejercerla se necesita que este consolidado en el mercado y que ostente confianza entre los consumidores que hacen uso de su producto.

Por otra parte, gozar de la posición dominante tiende a generar un abuso sobre la misma, tal y como lo afirma Velandia (2011), quien ha establecido que:

los comportamientos que son prohibidos para el que ostenta posición de dominio son permisivos para el que no la ostenta, sin perjuicio de que sean dañinos a la propiedad privada (abuso de posición dominante en lo privado), pero si excluidos de la responsabilidad sancionatoria administrativa, pues ahí se necesita un sujeto calificado específico (abuso de la posición de dominio de mercado). (p. 165)

Siguiendo la posición de dicho autor, se debe hacer énfasis en lo que se conoce por posición dominante en un mercado relevante, que a su vez representa un estado económico en el cual los agentes interactúan sin depender los unos de los otros y también es conocido como un mercado de competencia efectiva. Esta situación le permite a todos los agentes hacer un estudio profundo sobre las estrategias de la competencia y reaccionar de manera equilibrada, en sentido contrario ocurre cuando se tiene en ese escenario de mercado, un agente económico establecido sin competencia efectiva, caso en el cual se encuentra un agente que sólo depende de él y que estudia en un segundo plano alejado, la relación de los consumidores permitiéndose ser el único en abusar de su estatus. Para que esta situación se dé, es necesario estar en un mercado que carezca de elasticidad, es decir que el producto del agente dominante no tenga remplazo en el mercado.

Por otra parte, la posición de dominio es considerada como un reconocimiento al agente económico por su exhausto y arduo trabajo el cual, es un fiel exponente de la eficiencia en la actividad comercial. De ahí que en su más pura definición goce de legalidad, el problema de esta posición surge cuando se traspasa la línea de la sana competencia y se incurre en abusos de la misma que afectan al consumidor y a su vez impiden el surgir de otros agentes económicos con propuestas parecidas.

Así mismo, cuando se habla de posición dominante se tiende a creer que sólo la puede ostentar un agente económico, pero si se aplica a la realidad de la actividad mercantil, es posible que se dé conjuntamente, es decir que un grupo de agentes se aprovechen de un mercado muy concentrado y se comporten de manera singular, cerrando las opciones para

el consumidor y eliminando la nueva competencia. Es importante aclarar que este tipo de acuerdos son prohibidos por la ley, así que en su mayoría se realizan de manera tácita.

El abuso de la posición de dominio es una práctica frecuente entre los agentes económicos que la logran, en virtud de que significa un margen de ganancia elevado por un periodo de tiempo que se pretende sea mínimo y frenado por la intervención estatal, para objeto de esta investigación se entenderá como el aprovechamiento injustificado por parte del agente económico a falta de una competencia efectiva y no transitoria.

Así mismo se debe diferenciar, el abuso de posición de dominio del abuso de derecho, al respecto D'Amore (2000) afirma:

para que se presente un abuso no debe existir la prohibición, sino que estando dentro de la permisión se abuse de ella, y en el caso de abuso de la posición de dominio el comportamiento se encuentra expresamente prohibido, por tanto no se puede abusar de lo que ya se encuentra prohibido. Se abusa del derecho cuando el comportamiento investigado se encuentra dentro de la permisión legal, pero se abusa de ello.

Por último, cabe mencionar que la prohibición del abuso de la posición dominante es de mandato constitucional y lo hace de manera expresa en su Artículo 333 al establecer: *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que*

implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

3.1.3 Obsolescencia programada

“Es el deseo de poseer algo un poco más nuevo, un poco mejor, un poco antes de lo necesario. Simplemente significa que usted no tiene que usar un par de zapatos hasta que lleve agujeros a través de la suela.” Brooks Stevens (1954)

OEP Electrics, empresa española fabricante de bombillos, afirma que la obsolescencia programada es: “La programación del fin de la vida útil de un producto para que se vuelva viejo, no funcional, inútil o inservible después de un tiempo de vida calculado de antemano por el fabricante durante su fase de diseño” (tomado de <http://www.oepelectrics.es/>).

Dicho concepto se desarrolló en los años 50 cuando Brooks Stevens lo introdujo en el gremio de los diseñadores al manifestar que la obsolescencia programada era la misión del diseño industrial.

OEP Electrics, en su página web desarrolla así el tema:

La falsedad en la comercialización Obsolescencia Programada

Generalmente la obsolescencia la planifica el fabricante, estudiando el tiempo óptimo para que el producto deje de funcionar correctamente y necesite reparaciones o su substitución, sin que el consumidor pierda confianza en la marca. Otras veces crean un producto determinado, que más adelante se vende (exactamente el mismo) únicamente cambiando su diseño. Esto se hace evidente en la moda... Un año se llevan las rayas y al siguiente los cuadros, para que el usuario se vea “obligado” a cambiar sus vestidos, perfectamente correctos y en buen uso.

Y otra manera más es la de comercializar productos incompletos o de menores prestaciones, a bajo precio, para afianzarse en el mercado ofreciendo posteriormente el producto mejorado (tal y como se pudo comercializar desde un principio) y con la ventaja añadida de que el consumidor (a quien tratan como a un tonto útil) se lleve la falsa imagen de empresa joven y novedosísima. En cualquier caso de lo que se trata es que el fabricante gane más dinero, a costa de lo que sea.

Con fecha de caducidad

El producto va a fallar en algún momento, obligando al consumidor a comprar otro para reemplazarlo y comenzar nuevamente el ciclo. El concepto se desarrolló por primera vez entre 1920 y 1930, y se corresponde con un nuevo modelo de mercado, el de fabricación de productos que se vuelven obsoletos de manera premeditada.

Su objetivo fue y es, el lucro económico inmediato, sin que tengan ningún valor el cuidado y respeto del medio ambiente ni del ser humano, porque cada producto que se vuelve obsoleto, supone contaminación al deshacerse de él. O sea, que el actual sistema económico y de producción no se ajusta nada a la armonía ni al equilibrio.

Comprar de forma acelerada y artificialmente

Sin embargo, para la industria, la obsolescencia programada estimula positivamente la demanda, al impulsar a los consumidores a comprar aceleradamente y sin necesidad real, nuevos productos.

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que los productores y fabricantes de bienes y servicios se han encargado en los últimos años de desarrollar productos que a la luz de los consumidores son perfectos y van a durar el tiempo necesario. Gracias al desarrollo de la legislación en materia de protección al consumidor, esta situación de programación de los productos que se ponen en circulación en el mercado se puede ver amenazada siempre y cuando el ciudadano conozca las herramientas que tiene para hacer valer sus derechos como consumidor, objetivo de esta investigación al desarrollar un diagrama que permitirá que estos conozcan los conceptos de garantía legal y responsabilidad por daños por producto defectuoso que tienen los consumidores frente a los proveedores-productores.

3.2 Perspectiva jurídica

Así mismo, desde la perspectiva jurídica se analizará el contrato de compraventa, las características de su incumplimiento y resolución, los conceptos de vicios redhibitorios y de contrato de adhesión que son elementos importantes en el día a día de la relación de consumo.

3.2.1 El contrato de compraventa

Por contrato de compraventa se entiende que es aquel que goza de mayor contacto con el día a día del ser humano, dado que gracias a esa herramienta se logran satisfacer diferentes necesidades, es decir mediante este instrumento legal se pueden adquirir bienes o servicios que hacen más fácil el vivir. Se ha de mencionar que la compraventa surgió gracias al perfeccionamiento o la evolución del trueque, cuando se reemplazó la permutación de un cuerpo cierto, por la moneda, de manera tal que se implementaron nuevos términos como vender y comprar y se le determinó un precio a cada cosa.

Según González (2007), por medio del contrato de compraventa no se realiza la transferencia del dominio o propiedad de la cosa vendida, sino que únicamente nacen obligaciones recíprocas de las partes, cuyo cumplimiento generado por la “tradicción”; el vendedor debe entregar la cosa vendida y el comprador debe pagar el precio de aquella.

Así mismo, de acuerdo con el Código de Comercio, la compraventa, establecida en el artículo 905:

Es un contrato en que una de las partes se obliga a transmitir la propiedad de una cosa y la otra a pagarla en dinero. El dinero que el comprador da por la cosa vendida se llama precio.

Cuando el precio consista parte en dinero y parte en otra cosa, se entenderá permuta si la cosa vale más que el dinero, y venta en el caso contrario.

Para los efectos de este artículo se equipararán a dinero los títulos valores de contenido crediticio y los créditos comunes representativos de dinero.

Este contrato goza de las siguientes características:

1. Bilateral: las partes contratantes se obligan recíprocamente. (art. 1496 Código Civil)
2. Oneroso: tiene por objeto la utilidad de ambos contratantes, gravándose cada uno a beneficio del otro. (art. 1497 Código Civil)
3. Conmutativo (de manera ocasional): cada una de las partes se obliga a dar o hacer una cosa que se mira como equivalente a lo que la otra parte debe dar o hacer a su vez. (art. 1498 Código Civil)
4. Consensual, solo es solemne en los casos regulados explícitamente por la Ley: se perfecciona por el solo consentimiento y excepcionalmente está sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, de manera que sin ellas no produce ningún efecto civil. (art. 1500 Código Civil)
5. Nominado: está estipulado en la legislación colombiana.
6. Principal: subsiste por sí mismo sin necesidad de otra convención. (art. 1499 Código Civil)

Por otra parte, al ser un contrato regulado por nuestro ordenamiento jurídico, uno de los requisitos principales es la capacidad de la cual deben gozar las partes. En general todo ciudadano es capaz de celebrar el contrato de compraventa a menos de que sea una persona declarada inhábil y en el caso de la compraventa civil, aquellas que por parentesco o por los cargos desempeñados son incapaces por mandato legal, tal y como lo menciona el artículo 1852 del Código civil y siguientes, de igual forma, en el caso de la compraventa mercantil el Artículo 906 del Código de Comercio establece unas prohibiciones expresas, que son:

ARTÍCULO 906. COMPRAVENTAS PROHIBIDAS. No podrán comprar directamente, ni por interpuesta persona, ni aún en pública subasta, las siguientes personas:

- 1) el padre y el hijo de familia, entre sí;*
- 2) Aquellos que por la ley o por acto de autoridad pública administran bienes ajenos, como los guardadores, síndicos, secuestres, etc., respecto de los bienes que administran;*
- 3) Los albaceas o ejecutores testamentarios, respecto de los bienes que sean objeto de su encargo;*
- 4) Los representantes y mandatarios, respecto de los bienes cuya venta les haya sido encomendada, salvo que el representado, o el mandante, haya autorizado el contrato;*
- 5) Los administradores de los bienes de cualquier entidad o establecimiento público, respecto de los que les hayan sido confiados a su cuidado;*
- 6) Los empleados públicos, respecto de los bienes que se vendan por su ministerio,*
y
- 7) Los funcionarios que ejerzan jurisdicción y los abogados, respecto de los bienes en cuyo litigio hayan intervenido y que se vendan a consecuencia del litigio.*

Las ventas hechas en los casos contemplados en los ordinales 2o., 3o. y 4o. serán anulables; en los demás casos la nulidad será absoluta.

Así mismo, una parte fundamental de la compraventa es el precio, por el cual, de manera general se entiende como una determinada cantidad de dinero que debe gozar de cuatro

características, ser determinable, real, serio y justo, en el caso de la compraventa mercantil el precio es una operación determinada por los costos, el tiempo invertido y la materia prima como tal, que puede fluctuar dependiendo de la demanda que de este se tenga, siendo más bajo para algunas temporadas del año, en concordancia con el artículo 920 del Código de Comercio que estipula: *No habrá compraventa si los contratantes no convienen en el precio o en la manera de determinarlo. Pero si el comprador recibe la cosa, se presumirá que las partes aceptan el precio medio que tenga en el día y lugar de la entrega.*

Obligaciones de las partes:

Al ser un contrato y por ende ley para quienes intervienen en el, la compraventa mercantil tiene como obligaciones por parte del vendedor:

1. La entrega de la cosa en perfecto estado.
2. El saneamiento de la cosa vendida
3. Y la responsabilidad de sanear los vicios redhibitorios.

En la regulación jurídica el Código de Comercio se establece las obligaciones que tiene el vendedor de verificar la entrega de la cosa (art 923), la indemnización por la tradición no válida (art 925), la obligación de entregar (art 928), la venta con garantía de buen funcionamiento (art 932). De igual manera el comprador tiene una obligación específica que es cumplir con el pago del precio pactado por el bien o servicio, en el tiempo y lugar determinado por las partes.

Por último se debe mencionar que en el contrato de compraventa mercantil es susceptible darse con un plazo futuro y con reserva del dominio, tal y como lo describe el artículo 951 del Código de Comercio: *En el contrato de compraventa de una cosa corporal mueble singularizable e identificable y no fungible, cuyo precio deba pagarse en todo o en parte a plazo, el pago podrá garantizarse con prenda de la cosa vendida pero conservando el comprador la tenencia de ella.*

Con lo anterior, es importante resalta el concepto de reserva del dominio, que es una figura que le permite al vendedor asegurar la realización del contrato y el cumplimiento de las obligaciones del comprador a la hora de efectuar de manera idónea los pagos a plazos futuros a los cuales convinieron las partes, el artículo 952 del Código de Comercio brinda luces jurídicas al decir: *el vendedor podrá reservarse el dominio de la cosa vendida, mueble o inmueble, hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio; El comprador sólo adquirirá la propiedad de la cosa con el pago de la última cuota del precio, cuando éste deba pagarse por instalamentos; pero tendrá derecho al reembolso de la parte pagada, como se dispone en los artículos 948 y 949 en caso de que el vendedor obtenga la restitución de la cosa.*

Para efectos de esta investigación, la compraventa es un medio o herramienta que permite que la actividad mercantil de los proveedores-productores se desarrolle en armonía con el consumidor, brindado un espacio para que la oferta y demanda puedan interactuar y lograr un punto de equilibrio a favor de las partes, pero que a su vez, no puede ser utilizada

como un mecanismo para defraudar al consumidor y que solo represente una ganancia para el proveedor-productor y no permita satisfacer una necesidad de la mayoría.

3.2.2 El incumplimiento y resolución del contrato de compraventa

En materia de contratación, las partes tienen la voluntad y el poder de reglamentar su relación de la manera más conveniente y consecuente a la Ley vigente, pero cuando esta reglamentación mixta es vulnerada por fallas de una o ambas partes se está ante un incumplimiento y una eventual resolución del contrato, a continuación se explicará cada uno de los motivos o razones que dan lugar a la terminación de la relación contractual.

Se debe entender que este mecanismo es una herramienta de terminación del contrato que a diferencia de otras, mientras la nulidad y la anulabilidad del contrato de compraventa se sustentan de la ineficacia originaria de la cual se sustenta la validez del contrato, la resolución subyace de la ineficacia funcional creada posteriormente a la celebración del contrato. Respecto a los terceros, si estos son de buena fe, la eventual resolución no afecta sus derechos adquiridos con alguna de las partes.

Ahora bien, el incumplimiento del contrato se genera a causa de la falta de responsabilidad y ejecución de alguna de las obligaciones de las partes, es decir cuando quien se compromete a dar o realizar determinada acción no la hace, ni da una justa causa del incumplimiento con miras a la restitución de la situación contractual de las partes. Por ende la titularidad de ejercer la acción de resolución recae en las partes, en el caso del

acreedor también lo podrán hacer sus herederos en tanto haya cumplido con la entrega de la cosa, pero el deudor no podrá exigir la resolución por mora en el pago del precio por culpa propia, es decir no podrá utilizar la herramienta de la resolución para evadir la responsabilidad adquirida con anterioridad.

Posterior a la verificación del incumplimiento la parte débil o aquella que se vio afectada por el no cumplimiento de la otra tiene una opción legal consagrada en el Artículo 1546 del Código Civil que manifiesta: *CONDICION RESOLUTORIA TACITA, En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria en caso de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero en tal caso podrá el otro contratante pedir a su arbitrio, o la resolución o el cumplimiento del contrato con indemnización de perjuicios.*

En el ámbito jurisprudencial la Corte Constitucional mediante Sentencia T-537/09 se ha manifestado diciendo: *condición resolutoria tácita*, supone que cuando una de las partes no se aviene a cumplir la prestación debida en forma satisfactoria, la otra puede renunciar a realizar la suya y pedir a su arbitrio, la resolución o el cumplimiento del contrato con la respectiva indemnización de perjuicios, en virtud de la condición resolutoria implícita en todo contrato bilateral (C.C., art. 1546). Tal institución también ha sido recogida por la legislación comercial en estos términos: "... en caso de mora de una de las partes, podrá la otra pedir su resolución o terminación, con indemnización de perjuicios compensatorios, o hacer efectiva la obligación con indemnización de los perjuicios moratorios" (Código de Comercio,

art. 870). Las anteriores circunstancias justifican de manera general, la terminación de un contrato de esta naturaleza.

Por otra parte también es válido acogerse a lo manifestado por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá –Sala Civil-, el cual mediante Sentencia de fecha 11 de marzo de 2008 con ponencia de la Magistrada Liana Aida Lizarazu estipuló : que de acuerdo con el artículo 1546 del Código Civil, en todo contrato va envuelta la condición resolutoria tácita, que resulta de la acción que tiene los contratantes de resolver el contrato celebrado o pedir su ejecución en ambos casos con indemnización de perjuicios. Pero, para que la pretensión prospere se requiere que quien la alega haya cumplido o se haya allanado a cumplir con las obligaciones que generó el contrato celebrado y el otro contratante no haya cumplido su parte. Establecido lo anterior se deducirá de ahí las prestaciones mutuas, la indemnización, etc., a que diere lugar la resolución.

Las principales causales de incumplimiento de un contrato y que dan plena validez a la solicitud de la resolución ante el vendedor son:

1. Tiempo de entrega retardado (artículo 1882): El vendedor es obligado a entregar la cosa vendida inmediatamente después del contrato, o a la época prefijada en él. Si el vendedor, por hecho o culpa suya ha retardado la entrega, podrá el comprador, a su arbitrio, perseverar en el contrato o desistir de él y en ambos casos con derecho para ser indemnizado de los perjuicios según las reglas generales. Todo lo cual se entiende si el comprador ha pagado o está pronto a pagar el precio íntegro o ha estipulado pagar a plazo. Pero si después del contrato hubiere menguado considerablemente la fortuna del

comprador, de modo que el vendedor se halle en peligro inminente de perder el precio, no se podrá exigir la entrega aunque se haya estipulado plazo para el pago del precio, sino pagando o asegurando el pago.

2. Mora del comprador en recibir (artículo 1883): Si el comprador se constituye en mora de recibir, abonará al vendedor el alquiler de los almacenes, graneros o vasijas en que se contenga lo vendido, y el vendedor quedará descargado del cuidado ordinario de conservar la cosa, y sólo será ya responsable del dolo o de la culpa grave.

Por otra parte se pueden generar incumplimientos por parte del comprador, en quien reposa la principal responsabilidad de pagar el precio convenido en el lugar y el tiempo estipulado por las partes.

La resolución del contrato no se podrá alegar cuando:

1. Cuando las obligaciones se han cumplido en lo esencial o en gran parte de ellas
2. Cuando la mora del deudor se debe al acreedor.

Así mismo después de decretada la resolución, se suspende todo efecto del contrato y aquella parte que incumplió tiene el deber de indemnizar

Por último, después de decretada la resolución del contrato, sobre las partes recaen los siguientes efectos:

1. Efecto de restitución: Las partes se encargarán de devolver todo lo entregado y lograr que las circunstancias sean lo más parecidas posibles a las que se daban antes de la

celebración del contrato, esto debe hacerse de manera concomitante, es decir, las dos partes deben hacerlo al mismo tiempo, sino se da de esta manera la parte afectada por la no restitución de la otra puede invocar la *exceptio non adimpleticontractus*.

2. Efecto de liberación: a partir del pronunciamiento del juez, las partes se liberan de ejecutar las obligaciones que ha futuro se debía ejecutar.
3. Efecto resarcitorio: de acuerdo a este, la parte que no cumplió con sus obligaciones y ocasiono un daño o perjuicio a la otra, debe tomar las respectivas medidas para compensarlas, es decir, debe cumplir con una indemnización.

3.2.3 Vicios redhibitorios

Los vicios redhibitorios nacen como parte de las obligaciones que tiene el vendedor, de responder por los vicios que le oculto al comprador, su principal función es defender el carácter de utilidad que debe tener la cosa vendida, es decir, que sirva para el objeto por el cual fue comprada; con el fin de que esta obligación se lleve a cabalidad el artículo 1914 del Código Civil consagra una herramienta jurídica al decir: *se llama acción redhibitoria la que tiene el comprador para que se rescinda la venta o se rebaje proporcionalmente el precio por los vicios ocultos de la cosa vendida, raíz o mueble, llamados "redhibitorios"*; por ende a partir de esta figura se le da la oportunidad al comprador de ser compensado ante la falta de idoneidad y utilidad que pueden presentar la cosa adquirida.

Ahora bien, para que se configure el vicio redhibitorio, se debe estar ante alguna de las tres siguientes situaciones:

1. Haber existido los vicios al tiempo de la venta, es decir, que no se generaron después de esta sino que al momento del contrato ya estaban presentes.

2. Que afecten el funcionamiento de la cosa vendida, tanto que si el comprador los hubiese conocido no hubiere comprado la cosa o hubiese pagado menos por ella.
3. No haber sido manifestados por el vendedor, y ser difíciles de detectar por parte del comprador.

Por otra parte se debe tener claro que la acción redhibitoria tiene una excepción y es que no aplica en el ejercicio de adquirir cosas mediante la subasta pública, a menos que el vendedor omitiera la mención de los vicios ocultos después de la petición del comprador, en ese caso se puede configurar tanto la acción, como una indemnización de perjuicios, consagrada en el artículo 1922 del Código Civil.

De igual manera dependiendo del caso, la responsabilidad del vendedor varía, por ejemplo:

1. Que el vendedor no haya tenido conocimiento al tiempo de celebrarse el contrato de compraventa de los vicios ocultos de la cosa, y por su oficio no debía conocerlos, en este caso el vendedor se obliga a la restitución de la cosa o a la rebaja considerable del precio, tal y como lo decida conjuntamente con el comprador.
2. Que el vendedor si haya tenido conocimiento de dichos vicios o que en razón de su profesión u oficio debió conocerlos, para este caso no solo basta con las opciones de restitución o de la rebaja del precio, sino que la mala fe de vendedor se presta para que este realice una indemnización por los perjuicios que pudo llegar a ocasionar.

En materia de términos de prescripción la acción redhibitoria el artículo 1923 del Código Civil establece: “*La acción redhibitoria durará seis meses respecto de las cosas muebles y un año respecto de los bienes raíces, en todos los casos en que las leyes especiales o las estipulaciones de los contratantes no hubieren ampliado o restringido este plazo. El tiempo se contará desde la entrega real*”, respecto a estos términos en la actualidad se presenta una controversia en tanto los tiempos estipulados por la Ley son muy cortos y se podría llegar a pensar que si se entrega la cosa y está ya presenta un vicio oculto estaríamos hablando de un incumplimiento del contrato dependiendo de la gravedad del vicio, es decir si pierde la utilidad y deja de ser idóneo daría perfectamente para establecer una resolución del contrato, pero si solo afecta el uso que se puede dar sobre el mismo se estaría hablando meramente de una acción redhibitoria.

Respecto al tema, Jorge Oviedo Albán, Doctor en Derecho. y Director de la Maestría en Derecho de la Empresa y de los Negocios de la Universidad de La Sabana, ha manifestado:

“Las fórmulas de la doctrina y la jurisprudencia extranjeras no son uniformes. Algunos, pese a asumir que se trata de un incumplimiento, mantienen la dualidad de supuestos y acciones. Otros predicán la compatibilidad de acciones, postura en la que cabe la teoría del *aliud pro alio*, cuando por la magnitud del vicio se entiende que si la cosa resulta absolutamente inhábil para satisfacer los intereses del comprador, no es la pactada y, por tanto, hay incumplimiento, por lo que los vicios redhibitorios quedarían para defectos menos graves. Una postura adicional asume que el incumplimiento subsume a los vicios ocultos y el comprador puede acudir a las acciones por inejecución.”(tomado de [http://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/N/noti-130312-14\(el_vicio_redhibitorio_como_incumplimiento_de_la_obligacion_de_entrega\)/noti-130312-](http://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/N/noti-130312-14(el_vicio_redhibitorio_como_incumplimiento_de_la_obligacion_de_entrega)/noti-130312-)

14(el_vicio_redhibitorio_como_incumplimiento_de_la_obligacion_de_entrega).asp?Miga=1&CodSeccion=84)

3.2.4 El contrato de adhesión

El contrato de adhesión, es una figura enunciada y definida en el artículo segundo de la Ley 1328 de 2009, como: *los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.*

Respecto de este contrato se puede decir que es muy particular, dado que una de las partes se somete a la voluntad de la otra, que tiene plena potestad de imponer las condiciones de la relación contractual, por su parte la Corte Constitucional mediante sentencia T-464 del 7 de julio de 2004, expresó que esta modalidad contractual es aquella según la cual: *"...las partes contratantes se obligan mutuamente a través de cláusulas y condiciones que no son discutidas libre y previamente, sino preestablecidas por una de las partes en los términos aprobados por el organismo de intervención estatal y sobre las cuales la otra expresa su aceptación y adhesión o su rechazo absoluto. Como lo ha señalado la doctrina, en los contratos de adhesión una de las partes impone 'la ley del contrato' a la otra".*

Es claro entonces que el contrato de adhesión se caracteriza porque no existe deliberación de las partes para fijar su contenido, el cual es unilateralmente establecido por una de ellas y la contraparte se limita a expresar su aceptación o negativa a contratar.

No sobra manifestar, para los efectos que nos interesan en esta oportunidad, que el contrato de adhesión fue considerado en una primera etapa de su desarrollo como una expresión abusiva del poder económico de uno de los contratantes, razón por la cual doctrinal y jurisprudencialmente se buscara remediar tal desequilibrio en el contrato mediante figuras como la lesión, el principio de la buena fe, el abuso del derecho”.

Este contrato, debido a su naturaleza de obligaciones, sólo unilaterales, se podría ver inmerso fácilmente en manifestaciones de abuso hacia la parte más débil que en este caso, sería el consumidor. La legislación colombiana se ha referido al tema frente a los consumidores financieros mediante la Ley 1328 de 2009, por medio de la cual se estableció la prohibición del uso de cláusulas abusivas, como lo enuncia el artículo 11: *PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que:*

- a. Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros.*
- b. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.*
- c. Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones.*
- d. Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero.*

e. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.

Así mismo, a parte de las cláusulas abusivas, también se pueden dar prácticas abusivas que encuentran su amparo en un manto de legalidad que, por ser ley para las partes, dota el contrato, pero que son nulas por violar el equilibrio contractual hacia el consumidor y que de acuerdo con lo establecido en artículo 12 de la referida ley:

Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes:

- a. El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación.*
- b. El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor.*
- c. La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero.*
- d. Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia.*

PARÁGRAFO. Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.

Un ejemplo de las cláusulas abusivas y de la falta de equilibrio en la relación contractual se encuentra en la sentencia C-1140 de 2000 de la Corte Constitucional con ponencia del Magistrado José Gregorio Hernández Galindo, que se aplica sobre los créditos de vivienda al decir: *En la aludida materia operan los contratos por adhesión, en los cuales el acreedor impone las condiciones del acuerdo contractual, mientras que el deudor -parte débil de la relación- limita su papel a la aceptación de las reglas previamente establecidas por el primero. Es indiscutible que quien pide el préstamo para la adquisición de vivienda se ve sometido a las imposiciones contractuales de las entidades financieras. Así las cosas, la expresa alusión legal a que "solamente por solicitud expresa del deudor podrá pactarse el procedimiento de arbitramento" resulta ser una inocua garantía para evitar que éste se vea presionado y obligado a suscribir una cláusula compromisoria, si se tiene en cuenta la frágil posición que él ocupa en la relación convencional. En efecto, muy fácilmente, bajo la modalidad de formatos pre impresos, quien pide el préstamo se ve abocado a suscribir la cláusula compromisoria por temor a que no se le otorgue el préstamo, y así la parte más fuerte de la relación contractual termina imponiendo su exclusiva voluntad, aunque pueda en apariencia presentarse una realidad distinta.*

Para objeto de esta investigación, se tomará al contrato de adhesión como una herramienta de la relación entre los proveedores-productores y consumidores, susceptible de abuso por parte de aquellos que ostenten una posición dominante y que se les permita de una manera sencilla acordonar a la parte débil de la relación, como son los consumidores

bajo cláusulas que no les permitan moverse libremente en el mercado y los obliguen a mantener una relación de dependencia por un tiempo prolongado.

4. La garantía legal en el estatuto del consumidor

La ley 1480 de 2011, a comparación del decreto 3466 de 1982, ahondó más en el tema de la garantía legal, introduciendo avances significativos y extendiendo su alcance frente a los proveedores-productores y consumidores tal y como se verá en el presente capítulo.

4.1 Concepto de garantía legal

De La Cruz (2012) afirma: “Es la manera natural y básica de protección al consumidor” (p. 14). Con este concepto se puede partir de la base que sin garantía legal no hay protección al consumidor, es por esto que en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, el legislador se preocupa por profundizar en el tema definiendo la garantía legal establecida en artículo 7° como “la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.”

Así mismo, es importante destacar que el nuevo Estatuto introdujo la obligación de dar garantía en la prestación de servicios de medio como lo estipula el parágrafo 2° del artículo 7° “En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.”

De acuerdo con lo anterior, se puede establecer que la Ley 1480 de 2011 “propende porque todos los bienes y servicios que se ofrezcan al mercado cuenten con unos estándares mínimos que otorguen cierta tranquilidad respecto a lo que de ellos puede esperar su adquirente” (De La Cruz, 2012, p. 14).

4.2 Calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios

El artículo 6° del Estatuto del Consumidor o Ley 1480 de 2011 establece que:

ART. 6°. CALIDAD, IDEONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

Para comprender la importancia de dicho artículo, en primera medida se hace necesario establecer las definiciones de calidad, idoneidad y seguridad contempladas en el artículo 5° del Estatuto, así:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

14. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Ahora bien, frente a la calidad de los productos, hay que destacar que cuando la Ley hace referencia a las características inherentes, se debe entender que son aquellas cualidades por las cuales el consumidor espera que un producto cumpla tácitamente ya que son las propias de cualquier producto similar. Así mismo, en cuanto a las *atribuidas por la información que se suministre de él*, se debe interpretar que son aquellas características por las cuales el proveedor-productor suministra información adicional al momento de comercializar el producto y que, contrario a las características inherentes, no son obvias. El incumplimiento de estas características en un producto se pueden determinar de dos maneras: cuando el producto está sometido al cumplimiento de un reglamento técnico, una medida sanitaria o fitosanitaria o un registro sanitario la calidad del mismo nunca podrá ser inferior a lo estipulado en dichas disposiciones de obligatoria observancia para poner en

circulación ciertos productos; y cuando no exista algún parámetro, el proveedor-productor podrá fijar las condiciones a su libre albedrío siempre y cuando informe a los consumidores la calidad de los productos que pone en circulación, de no ser así, la calidad de cierto bien o servicio se dará por las habituales del mercado, sin importar las posibles sanciones a que haya lugar. (Giraldo et al., 2012).

Por su parte, frente la idoneidad y eficiencia de los productos, el Estatuto del Consumidor en la definición estipulada en artículo 6º, se refiere a que el producto debe cumplir con la finalidad para la cual un consumidor adquiere cierto bien o servicio que el proveedor-productor ha puesto en circulación en el mercado. Para la anterior, el vendedor debe tener en cuenta los requerimientos expresos que el consumidor ha hecho sobre el producto que va a adquirir, que le sirva para cumplir con la idoneidad del mismo es decir con la finalidad para lo cual lo ha solicitado.

En cuanto a la responsabilidad generada por el incumplimiento de este concepto y de la calidad de un producto podrá ser civil o administrativa, será civil cuando recaee sobre el productor y proveedor solidariamente y que está directamente relacionada con la garantía del producto y será administrativa, cuando únicamente se puede sancionar a quien es responsable directamente por un producto defectuoso y es frente a las autoridades de vigilancia y control. (Giraldo et al., 2012).

Frente al tercer concepto, el de seguridad, cabe resaltar que es aquel que está directamente relacionado con la responsabilidad por producto defectuoso cuyo tema se abordará en el siguiente capítulo.

Sin embargo, es importante resaltar que la “seguridad” no está necesariamente relacionada con la “calidad” o “idoneidad del bien”: un bien puede ser idóneo pero ser inseguro; o ser no idóneo pero ser seguro. Por ejemplo, un teléfono celular puede funcionar muy bien recibiendo y emitiendo llamadas, por tanto es idóneo; pero si este mismo teléfono celular emite radiaciones por encima del nivel de seguridad establecido por estudios científicos internacionalmente reconocidos, será inseguro porque está poniendo en riesgo la salud de quien lo usa. Caso contrario es el del televisor que no prende o que se apaga repentinamente; no será idóneo en la medida en que no satisface la necesidad del consumidor, pero será seguro porque no causa ningún daño al consumidor, más allá de la molestia de tener que solicitar su reparación. (Giraldo et al., 2012, p.42)

La anterior ejemplificación del concepto de seguridad a su vez permite empezar a establecer las diferencias entre garantía legal y responsabilidad por producto defectuoso por cuanto la segunda se da únicamente cuando el producto atenta contra la salud o la vida del consumidor, de igual manera este tema y la responsabilidad por la falta de seguridad, se abordará más adelante.

Por último, la Ley también estableció en el artículo 15 las condiciones para comercializar productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados. Con esto se pretende permitir de manera excepcional a los proveedores-productores vender estos productos en el mercado sujetos a las siguientes reglas (Giraldo et al. 2012):

- a) Productos imperfectos: se debe informar al consumidor su calidad de imperfecto y se debe mostrar el imperfecto que lo afecta, que es sobre el cual no recaerá la obligación de dar garantía. Si no se informa cual es tal imperfecto o se presenta sobre otro que no se informó, deberá cumplirse con la obligación de dar garantía sobre el mismo.
- b) Productos repotencializados, reconstruidos, remanufacturados, reparados o discontinuados: se debe informar de tal condición al consumidor de forma clara, sin perjuicio que quien pone el producto en circulación cumpla con la obligación de dar garantía.
- c) Productos usados: como se verá en el siguiente numeral, se podrán comercializar productos usados sin garantía siempre y cuando se informe de manera expresa al consumidor.

4.3 Término de la garantía legal

El artículo 8° de la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor establece:

ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de

disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.

De acuerdo con este artículo, el término de vigencia de la garantía legal será el estipulado por la ley o autoridad competente, en el caso contrario, será el anunciado por el proveedor-productor. Según lo establecido en el Estatuto, cuando ninguno de los anteriores estipule el tiempo por el cual el producto estará cobijado con la garantía legal, este será de un año para productos nuevos, tres meses para la prestación de servicios y para productos

usados siempre y cuando la garantía haya expirado y no se informará de tal condición al consumidor o el indicado en la fecha de vencimiento o expiración para el caso de productos perecederos.

Sin perjuicio de lo anterior y de acuerdo a lo estipulado por el artículo 9° del Estatuto del Consumidor, dichos términos se suspende mientras el consumidor no pueda ejercer el pleno goce del producto por encontrarse privado del uso a razón de hacer efectiva la garantía. Así mismo cuando se produzca el cambio total del producto el término de garantía volverá a iniciar y en los casos que se cambien piezas o partes del bien, cada una tendrá garantía propia.

4.3.1 Para productos nuevos

Todos los productos nuevos que se vendan o comercialicen en el territorio nacional, a partir de la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor o Ley 1480 de 2011 están sujetos a un término mínimo de garantía de un año a partir de su entrega al consumidor, con excepción del caso que una norma, autoridad competente o el proveedor-productor establezcan uno diferente.

De esta manera, la jerarquía que se establece hace que si existe una norma especial, un acto administrativo emanado de autoridad competente e incluso, un término dispuesto por el productor o proveedor, se preferirá al establecido por el Estatuto, por tener este un carácter supletivo, lo que implica que el término podría ser incluso menor a un año si proviene de cualquiera de las fuentes señaladas en la ley.

Ahora bien, un asunto diferente es qué sucede si la ley fija un término especial como garantía legal para un producto determinado. En este caso, ni la autoridad a través de un acto administrativo ni el proveedor o productor podrán fijar un término diferente, por simple jerarquía normativa. Lo mismo sucedería si el término se fija mediante un acto administrativo por autoridad competente, en relación con el proveedor o productor quienes no podrían imponer o acordar con el consumidor un término diferente. (De La Cruz, 2012, p.15)

Con lo anterior, se puede establecer que son diversas las fuentes que la Ley 1480 de 2011 estipuló para establecer el término de garantía legal para productos nuevos y que dicho término será válido siempre y cuando la jerarquía allí establecida se respete.

4.3.2 Para productos usados

Para el caso de los productos usados se hace necesario establecer la diferencia entre aquellos productos que aún se encuentran cobijados por el término de garantía y aquellos que no. En el caso de los productos que aún están dentro del término se podrán comercializar manteniéndose dicho término inicial debido a que, como afirma el profesor De La Cruz (2012) “la garantía legal en una relación de consumo la ostenta el bien sin importar quien sea su propietario o poseedor” (p. 16) y en el caso contrario, cuando ya ha expirado el término de garantía legal, los productos se podrán comercializar sin garantía, siempre y cuando tal situación sea informada y aceptada por escrito por el consumidor. De no darse tal condición, el término de garantía legal para productos usados, como ya se mencionó, será de tres meses.

4.3.3 Para servicios

El caso de la prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo, tal y como lo estipula el párrafo 4º del artículo 8º del Estatuto del Consumidor, también podrá ser prestado sin garantía siempre y cuando, al igual que en el caso de productos usados, se informe al consumidor dicha circunstancia al consumidor y este la acepte por escrito. De no darse dicha condición, el término de garantía legal también será de tres meses, los cuales empiezan a regir desde el momento que se hace entrega del bien a quien solicitó el servicio.

4.3.4 Para bienes inmuebles

En materia de bienes inmuebles, el término de garantía legal de 10 años por estabilidad de la obra y de 1 año para acabados introducido por la Ley se ha considerado un avance significativo respecto a la protección al consumidor. Con esta regulación se puede establecer que, en los contratos de compraventa de bienes inmuebles (fincas, apartamentos, casas o bodegas) que se estipulen o pacten cláusulas contrarias a esta disposición normativa se tendrán por no escritas en concordancia con el artículo 4º del Estatuto del Consumidor al establecer que las disposiciones contenidas en el mismo son de orden público y que cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos establecidos en la Ley.

4.4 Responsables de la garantía legal

ARTÍCULO 10. RESPONSABLES DE LA GARANTÍA LEGAL. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.

De acuerdo con el presente artículo, el elemento fundamental y principal para proteger adecuadamente a los consumidores es la solidaridad entre el productor y proveedor. Cuando un producto es defectuoso o amerita reclamar por garantía el consumidor puede acercarse al proveedor o al productor, indistintamente, con el fin de hacer la respectiva reclamación y a quien el consumidor escoja para tal situación, será la persona que deberá cumplir cabalmente con la garantía, sin perjuicio que el uno o el otro pueda repetir frente a quien realmente tuvo la culpa.

Para hacer efectiva la garantía, bastará con que el consumidor demuestre el defecto del producto sin necesidad de demostrar por qué se generó y si existe alguna de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el Estatuto, será el productor o proveedor quien tiene la carga de la prueba y como tal debe demostrar la causal que lo exime de la garantía (Giraldo et al. 2012).

4.5 Obligaciones adquiridas

Al hablar de obligaciones adquiridas se hace referencia a lo estipulado en el Estatuto como aspectos incluidos en la garantía legal debido a que es por estos que se establece qué hace parte de la garantía legal y cómo esta debe hacerse efectiva.

De acuerdo con lo anterior, el artículo 11° de la Ley 1480 de 2011 establece nueve obligaciones que corresponden directamente a la garantía legal, así:

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.
6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.
7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.
8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.
9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

Frente al numeral primero, es importante resaltar que el hecho de que la ley estableciera que como regla general primero se reparaba un bien, es un derecho tanto del consumidor a recibir dicha reparación del bien y a recibirlo en perfectas condiciones, como del proveedor-productor de seguir el conducto regular estipulado por el Estatuto al primero reparar y así poder hacer efectiva la garantía sin necesidad de realizar la devolución del dinero o cambio del producto como primera medida tal y como lo exigen algunos consumidores.

Ahora bien, en el caso de la obligación establecida en el numeral segundo, es el consumidor quien elige que hacer con el producto, que una vez reparado reincidió en la falla que había presentado inicialmente, pudiendo escoger si repara nuevamente, le devuelven el total o parte de la suma pagada o cambia todo o una parte del producto por otro que sea de la misma especie o de similares características siempre y cuando la calidad de este no sea inferior al producto inicial.

En cuanto al tema de prestación de servicios, Giraldo et al. (2012) afirman que:

Existen cuatro clases diferentes: las de medio, (...), en que el prestador del servicio debe responder por su negligencia, devolviendo el dinero cobrado y eventualmente indemnizando los perjuicios causados; las de resultado, en las que el consumidor contrata la elaboración de un producto final, como el sastre, el fontanero o el carpintero. En estos casos la garantía consistirá en que le repitan el servicio en las condiciones contratadas o que le devuelvan la totalidad del dinero pagado por él. En tercer lugar están los servicios de suministro, en lo que el prestador se obliga a suministrar un producto de forma constante (...). En caso de que el servicio no sea prestado o se preste en condiciones deficientes, el

consumidor tendrá el derecho a no pagar el tiempo que no recibió el servicio (...). Por último, está la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien para que le realicen el servicio sobre ese bien entregado (...). En estos casos, para cumplir con la garantía, si es posible volver a realizar el servicio, así deberá cumplir. Pero en muchos casos la deficiente prestación del servicio produce la pérdida o deterioro del bien. En estas situaciones, el prestador del servicio tendrá que cumplir la garantía entregando al consumidor un bien de la misma especie al que recibió, o tendrá que entregar su equivalente en dinero, en ambos casos teniendo en cuenta el tiempo de uso y las condiciones en que se encontraba. (p. 53-54)

Para el caso del suministro de manuales para el correcto uso, instalación y mantenimiento de los productos, estos deberán ser entregados físicamente a los consumidores sin excepción alguna, siendo válida la entrega vía CD-ROM, memoria USB o medio magnético alguno. Para efectos de esta obligación, no se tendrá como válida la remisión a páginas web. Así mismo, dicha entrega debe ser de acuerdo a la complejidad del producto que el consumidor está adquiriendo en el mercado, por cuanto por ejemplo un cepillo de dientes o cuchilla de afeitar no requerirá manual alguno (Giraldo, 2012).

Sin perjuicio de lo anterior y de acuerdo con el numeral quinto, otra obligación del proveedor-productor que hace parte de la garantía legal, es el deber de contar con suficiente personal calificado para la instalación, mantenimiento de los productos y utilización de los mismos, servicios que pueden acarrear costo adicional al consumidor sin ser esto excepción para que el proveedor-productor no cuente con dicha mano de obra para prestar el servicio.

Así mismo, haber establecido las reglas para cumplir con la entrega oportuna del producto se considera que es uno de los avances significativos del nuevo estatuto. Con este numeral el legislador busca brindar las herramientas para que el consumidor reclame la entrega del producto, tanto material como jurídica. La entrega se considera que es jurídica cuando sobre el producto recae la formalidad del registro, bien sea de un bien o un servicio que el consumidor adquiere al proveedor o al productor. Giraldo et al. (2012) resaltan que la nueva ley hubiese introducido el concepto de oportunidad, mediante el cual el consumidor podrá pedir la devolución del dinero, la rescisión del contrato y reclamar los posibles perjuicios ocasionados con ocasión del incumplimiento del proveedor-productor frente a lo pactado para la entrega del producto adquirido.

En cuanto a la obligación de contar con disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía establecida en el numeral 7°, el legislador busca extender la garantía más allá del término de la misma con el fin de que el producto pueda ser reparado durante la vida útil del mismo, sin que este tiempo se preste para confusiones con la garantía suplementaria establecida en el artículo 13° de la Ley 1480 de 2011. Dicho lapso de tiempo en el cual el expendedor deberá cumplir con la obligación será fijado, en primera medida, por la autoridad competente y a falta de este será el que el productor anuncie, de allí suscita la importancia que este informe al consumidor el término por cual garantizará al consumidor esta disponibilidad so pena de infringir la obligación de información y de que sea el término acostumbrado en el mercado.

En cuanto al numeral 8º, la Ley establece que llegado el caso que el consumidor deba hacer efectiva la garantía para los bienes inmuebles, las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos que deban ser cambiados, podrán ser por unos de igual o mejor calidad pero no necesariamente por unos idénticos a los originalmente instalados.

Por último y pesar de no hacer parte de las obligaciones mencionadas en el artículo 11, es importante destacar las obligaciones de dar constancia de recibo y reparación en el momento que el consumidor busca hacer efectiva la garantía legal. La primera es cuando el expendedor recibe el bien, este debe entregar una constancia de recibo indicando fecha, hora, nombre del propietario, daño que presenta el bien y fecha de devolución. La otra obligación es cuando el expendedor va a devolver el bien, este deberá dar al consumidor una constancia e indicar lo pertinente como se señala en el artículo 12 del Estatuto.

ARTICULO 12.- Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.

2. *Las piezas reemplazadas o reparadas.*
3. *La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y*
4. *La fecha de devolución del producto.*

4.6 Garantía suplementaria

ARTÍCULO 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.

PARÁGRAFO 1o. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

PARÁGRAFO 2o. Cuando el bien se adquiriera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.

ARTÍCULO 14. REQUISITOS DE LA GARANTÍA SUPLEMENTARIA. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

De La Cruz (2012) afirma: “Cualquiera de los agentes de la cadena de distribución puede obligarse más allá de lo establecido por la ley en cuanto al alcance de la garantía legal” (p. 22).

Con esta afirmación se reitera que el proveedor-productor siempre podrá mejorar las condiciones frente a la garantía legal pero nunca podrán ser inferiores a las establecidas en el artículo 11 de la Ley.

Contrario a la regla general, la garantía suplementaria podrá ser de forma onerosa, caso en el cual el consumidor deberá aceptarla expresamente y por escrito y podrá ser asumida por un tercero, siempre y cuando sea idóneo. Así mismo, frente a la responsabilidad solidaria, esta aplica para aquellos que hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad al vencimiento del término de garantía legal dado por el productor o fabricante.

Por último y considerado como un gran avance, está la introducción de la garantía world wide o garantía global por medio de la cual cuando el consumidor adquiere un producto fuera de Colombia legalmente y desea hacer efectiva esta garantía, es el representante de la marca en el país quien debe asumir la misma, solicitando al consumidor la prueba de que fue comprado en el extranjero.

4.7 Exoneración de la responsabilidad

El Estatuto del Consumidor en el artículo 16 establece las causales taxativas de exoneración de la responsabilidad que tiene el proveedor-productor, por lo que serán éstas las únicas que puedan alegar con el fin de librarse de la obligación de responder cuando un consumidor ejerce su derecho de reclamar la garantía de algún producto. Sin embargo, siempre que el proveedor-productor alegue alguna de las causales, este deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.

ARTÍCULO 16. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva 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. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.*

PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.

5. La responsabilidad por daños por producto defectuoso

A diferencia del Decreto 3466 de 1982 que si bien daba la posibilidad al consumidor de exigir una indemnización de perjuicios, la misma estaba más relacionada con el cumplimiento de calidad e idoneidad del producto pero no de seguridad, tal y como el nuevo Estatuto del Consumidor lo consagra en el título IV la en los casos en que los consumidores sufran daños con ocasión al uso de cierto producto. Como ya se vio, la calidad e idoneidad de los productos hace exigible la garantía legal, mientras que la seguridad hace exigible la responsabilidad por daño por producto defectuoso. Frente a dicha responsabilidad, el profesor De La Cruz (2012) afirma:

La responsabilidad por producto defectuoso surge desde la fabricación misma del producto que lo puede hacer potencialmente dañino para la vida e integridad física de los consumidores, más allá de que impida o no su utilización en condiciones de calidad e idoneidad esperadas, ya que el daño puede producirse, incluso, bajo condiciones normales de uso. (p. 24)

Con el fin de reforzar lo dicho anteriormente, se hace referencia a la definición contemplada en el numeral 17 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011: *Producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.* Si se compara esta definición con la estipulada en el artículo 137 del Real Decreto 1 de 2007 de España que establece: *Concepto legal de producto defectuoso. 1. Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría*

legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación. 2. En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie. 3. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada. Se puede decir que, si bien los dos conceptos dados basan su desarrollo principalmente en la seguridad que deben ofrecer los productos, el establecido por la legislación colombiana fundamenta la responsabilidad en un “error” lo cual, como afirma De La Cruz (2012): “trae a colación la culpa como un elemento adicional de la responsabilidad que es ajeno al derecho del consumidor y además va en contravía con los desarrollos del nuevo Estatuto” (p. 24-25).

Tal y como se ha venido mencionando, el fundamento de la responsabilidad por daños por producto defectuoso es el concepto de seguridad establecido en el artículo 6° del Estatuto, es decir “en los daños físicos o patrimoniales que irrogan al consumidor detrimentos económicos más allá del precio pagado” (Giraldo et al., 2012, p. 63). De acuerdo con lo anterior:

Bajo la Constitución de 1991, conforme con el artículo 78, son responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud y la seguridad de consumidores y usuarios; mandato constitucional al que la Corte Constitucional (Ver sentencia C-1141 de 2000, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz) y la Corte Suprema de Justicia –Sala de Casación Civil (Ver sentencias: 7 de febrero de 2007, Exp. 1999-00097-01, M.P. César Julio Valencia Copete; 30 de abril de 2009, Exp. 1999-

00629-01, M.P. Pedro Octavio Munar Cadena; 24 de septiembre de 2009, Exp. 2000-09578-01, M.P. César Julio Valencia Copete.-), han reivindicado la regla de que los fabricantes –incluidos los importadores- y los expendedores son responsables por los daños causados por los productos que fabrican, importan o expenden, bajo los principios propios del derecho de protección al consumidor. (Giraldo et al., 2012, p. 64-65)

Es así como la obligación de los proveedores-productores de garantizar la seguridad de los productos que ponen en circulación en el mercado está directamente relacionada con el deber de información contemplado en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 y considerado inherente a la conducta de dichos sujetos, por medio del cual *cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un 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, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.*

5.1 Responsabilidad solidaria

La Corte Constitucional, mediante sentencia C-1141 de 2000, M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz (citado por Giraldo et al. 2012) ha manifestado:

La protección al consumidor y usuario sería incompleta si ella se limitara a las garantías sobre la calidad de los productos y servicios en función del uso específico y normal al que se destinan (...) De ahí que **el derecho del consumidor reconozca como elemento de su**

esencia el derecho a obtener de los productores y distribuidores profesionales, el resarcimiento de los daños causados por los defectos de los productos o servicios, con el fin de garantizar su uso seguro. El artículo 78 de la C.P., completa el repertorio de mecanismos de defensa del consumidor y usuario, de manera diáfana: '[S]erán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad [...]' (resaltado fuera del texto).

Igualmente, la Corte Suprema de Justicia mediante sentencia del 30 de abril de 2009 (citado por Giraldo et al. 2012), ha dicho:

Así, el artículo 78 de la Carta Política de 1991 alude a dos esferas de protección disímiles, aunque complementarias, pero claramente definidas: (...) Trátese pues, de una franca y rotunda alusión, de índole constitucional, a un régimen de responsabilidad de productores y distribuidores, derivado, ya no de las deficientes o irregulares condiciones de idoneidad y calidad de los productos que manufacturan o mercantilizan, sino de los actos que lesionan la salud y seguridad de usuarios y consumidores. Desde esa perspectiva, esta última prescripción, complementa y perfecciona el conjunto de salvaguardas de la parte débil de la relación de consumo.

Las anteriores referencias se hacen con el fin de resaltar que lo expuesto en el artículo 20 del Estatuto de Consumidor al establecer que *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. Para efectos de este artículo, cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo o distintivo en el producto. Como daño, se entienden los siguientes: 1. Muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso; 2. Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el*

producto defectuoso. Lo anterior, sin perjuicio de que el perjudicado pueda reclamar otro tipo de indemnizaciones de acuerdo con la ley. es la evolución del derecho del consumidor en Colombia ya que las indemnizaciones a que haya lugar por daños causados a los consumidores hacen parte de este y no del derecho privado patrimonial (Giraldo et al., 2012).

Ahora bien, cuando el artículo 19 hace referencia a que el productor y el expendedor son solidariamente responsables frente a los consumidores lo que se busca es simplificar el trámite de acciones, que se deben adelantar ante la justicia ordinaria, para determinar la indemnización por responsabilidad por producto defectuoso debido a que el consumidor podrá exigir esta al productor y/o al expendedor a su arbitrio sin que estos puedan alegar excepciones relativas a quien es o no el titular de la acción ya que las controversias suscitadas por atribución o repetición no hacen parte del proceso que adelanta el consumidor (Giraldo et al., 2012).

5.2 Determinación de la responsabilidad

De acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1480 de 2011, la responsabilidad por daños por producto defectuoso se determinará mediante el deber que tiene el afectado, que no necesariamente tiene que ser el consumidor, de demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre estas condiciones. Con esto, se puede decir que el legislador excluyó el dolo o la culpa como elementos que sirvan para configurar que el proveedor o productor deban responder por producto defectuoso. El elemento probatorio gira, entonces,

entorno al producto y no a la condición de ser proveedor o productor o su conducta y la carga de la prueba recae únicamente en el afectado por el bien o servicio.

La Corte Constitucional señaló en la sentencia C-1141 de 2000 (citado por Giraldo et al., 2012):

El defecto cuya prueba compete al perjudicado, no es el error de diseño o intrínseco al producto, cuyo conocimiento difícilmente puede dominar o poseer el consumidor; **lo es la inseguridad que se manifiesta con ocasión del uso al que está destinado.** Probado el defecto resulta razonable suponer que la responsabilidad corresponde al empresario que controla la esfera de la producción, la organiza, dirige y efectúa el control de los productos que hace ingresar al mercado y, por ende, para liberarse debe éste a su turno demostrar el hecho que interrumpe el nexo causal. (Resaltado fuera del texto)

Igualmente, la Corte Suprema de Justicia en su Sala de Casación Civil mediante sentencia del 30 de abril de 2009 manifestó:

Para comprobar el defecto de seguridad que afecta al producto, no debe la víctima incursionar en el examen del proceso de fabricación para demostrar que el defecto se debe a un diseño desacertado o a una indebida fabricación, sino que **se debe limitar a probar que éste no ofrecía seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho.** (resaltado fuera del texto)

Con esta jurisprudencia se destaca lo dicho anteriormente y se hace énfasis en lo que debe el afectado probar es la falla en la seguridad del bien y no en su calidad o idoneidad.

5.3 Exoneración de responsabilidad

ARTÍCULO 22. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO. Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso las siguientes:

- 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 conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma;*
- 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. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la presente ley.*

Las tres primeras causales, estaban contenidas en el anterior estatuto y las causales 4, 5 y

6

Retoman de los lineamientos del derecho europeo en materia de responsabilidad por daño por producto defectuoso, normativa en la que la fuente de la responsabilidad se ha radicado en haber puesto en circulación el producto defectuoso y en la que el concepto de producto defectuoso está estructurado sobre una conciliación entre los intereses de protección a los consumidores y los intereses de desarrollo de nuevas tecnologías. (Giraldo et al, 2012, p. 73-74)

Por último, frente a las causales que se rescatan del Decreto 3466 de 1982, se debe decir que estas tres hacen énfasis en hechos ajenos al productor por tanto excluye la culpa de este cuando un producto resulta defectuoso.

6. Diagrama de procesos para establecer la diferencia entre garantía legal y responsabilidad por daños por producto defectuoso.

El diagrama representado en la figura 1 establece la diferencia entre garantía legal y responsabilidad por daños por producto defectuoso desde el punto de vista conceptual y práctico, que tal y como se manifestó en los capítulos anteriores busca que el consumidor, proveedor y productor comprenda que esta se da principalmente por el tipo de falla que presenta el producto que adquiere el consumidor. Por tanto, a pesar de existir otras diferencias tales como el procedimiento para la reclamación, la indemnización a que haya lugar, ante quien se haga la reclamación, entre otras, se ha considerado que el primer paso para que cada parte activa o pasiva de la cadena de consumo pueda saber si está en capacidad de hacer exigir o respetar sus derechos y deberes es conocer rápidamente cual es el motivo de la falla.

Figura 1. Diagrama de procesos



Autor: José David Cavanzo Ortiz

7. Conclusiones

De acuerdo con la exposición de motivos del proyecto de ley 089 de 2010 correspondiente en la Cámara de Representantes citado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-896/2012: la Ley 1480 de 2011 surge por “*la necesidad de articular la relación existente entre consumidor, productor, proveedor que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos*” que desarrolla la importancia de la protección al consumidor establecida en la Constitución.

Es así como de acuerdo con lo visto a lo largo de esta investigación, la garantía legal y la responsabilidad por daños por producto defectuoso contempladas en el Estatuto del Consumidor o Ley 1480 de 2011 son un mecanismo de protección al consumidor y una manera de hacer valer sus derechos. Por esto, dicha Ley a lo largo de 15 artículos desarrolla el tema de la manera más clara posible con el único propósito que el consumidor conozca sus derechos y el alcance de los mismos y el proveedor-productor conozca sus obligaciones.

Resulta importante hacer hincapié en que la diferencia entre responsabilidad por daños por producto defectuoso y garantía legal yace principalmente en el origen de la falla que presenta el producto que adquiere el consumidor, bien sea ante el proveedor o ante el expendedor, la cual si es por calidad o idoneidad, se está ante una garantía legal o si es por seguridad se está ante una responsabilidad por daños por producto defectuoso.

Por último, como producto de esta investigación surge una recomendación a la Superintendencia de Industria y Comercio para que, siguiendo las directrices del Estatuto, estructure y desarrolle un documento o cartilla que permita comprender fácil y rápidamente a los proveedores, productores, consumidores y en general a todos los ciudadanos, la importancia de la garantía legal y la responsabilidad por daños por productos defectuosos, la manera de hacerla efectiva y el procedimiento para esto. Lo anterior, teniendo en cuenta que dichos temas son el desarrollo de los principios generales y de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios contemplados en la Ley 1480 de 2011.

Referencias

Referencias bibliográficas

CAYCEDO, C., GIRALDO, A. & MADRIÑAN, R. (2012). *Comentarios al nuevo estatuto del consumidor ley 1480 de 2011*. Bogotá, Colombia: Legis Editores.

Constitución Política de Colombia

Decreto 3466 de 1982. Diario Oficial No. 33.559, Presidencia de la República de Colombia, Bogotá, Colombia. 2 de diciembre de 1982.

Decreto 735 de 2013. Diario Oficial No. 48.764, Presidencia de la República de Colombia, Bogotá, Colombia. 17 de abril de 2013.

GREGORY, P. A., (1999). *Fundamentos de economía*. México D.F., México. Compañía Editorial Continental.

LASARTE, C. (2003). *Manual sobre protección de consumidores y usuarios*. Madrid, España. Editorial Dykinson.

Ley 1480 de 2011. Diario Oficial No. 48.220, Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia. 12 de octubre de 2011.

O'KEAN, J.M., (1994). *Análisis del entorno económico de los negocios*. Madrid, España. McGraw-Hill.

REYES, M. J. (Coord.) (2005). *Derecho privado de consumo*. Valencia, España. Tirant Lo Blanch.

VELANDIA, M. (2011). *Derecho de la competencia y del consumo*. Bogotá, Colombia. Universidad Externado de Colombia.

WEINGARTEN, C. (2007). *Derecho del consumidor*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Universidad.

Referencias web gráficas:

Colprensa (2011, 24 de agosto). Todo sobre las garantías según el nuevo Estatuto del Consumidor.

El Universal. Recuperado de: <http://www.eluniversal.com.co/monteria-y-sincelejo/economica/todo-sobre-las-garantias-segun-el-nuevo-estatuto-del-consumidor-39888>

Nullvalue (1999, 26 de marzo). Garantía legal: protección eficaz. *El Tiempo*. Recuperado de:
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-860620>

PARRA, M.A. (2011). *La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios*. Recuperado de:
<http://books.google.com.co/books?id=CmVFn7WrHh8C&lpg=PA1&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

Referencias hemerográficas:

CABRERA, K.I. (2011). El derecho de consumo. Desde la teoría clásica del contrato hasta los nuevos contratos. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia. Recuperado de:
<http://www.lexbasecolombia.net/revistauniversitaria/unorte/derecho%2035/el%20derecho%20de%20consumo.htm>

DE LA CRUZ, D. (2012). La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo estatuto del consumidor. *Con-texto*. No. 37, 11-35. Recuperado de
<http://revistas.uexternado.edu.co/index.php?journal=contexto&page=article&op=view&path%5B%5D=3214&path%5B%5D=2863>

HURTADO, L. F. (2011). *Derechos del Consumidor en las Cláusulas Contractuales del Servicio de Telefonía en los Planes Post-pago para Persona Natural de las Empresas Comunicación*

Celular S.A., Telefónica Móviles Colombia S.A. y Colombia Móvil S.A. E.S.P. Celebrados en Bucaramanga, Durante el Periodo 2009 – 2010. Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, Colombia.

OSSA, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.* 40(112), 203-239. Recuperado de: <http://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/1036/934>.

REYES, C. E. (2006). *Responsabilidad por producto defectuoso: una alternativa en defensa del derecho de consumo.* Universidad Industrial de Santander, Bucaramanga, Colombia.

SALAZAR, D.F. (2006). Asimetrías de Información y Análisis Económico de los Contratos de Adhesión. Latin American and Caribbean Law and Economics Association (ALACDE) Annual Papers, Berkeley Program in Law and Economics, UC Berkeley. Recuperado de: <http://www.escholarship.org/uc/item/3mk2r7vb>

Referencia Jurisprudencial:

Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Sentencia del 3 de mayo de 2005. Expediente N° 1999-04421-01. Magistrado Ponente César Julio Valencia Copete.

Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000. Expediente N° D-2830. Magistrado Ponente Eduardo Cifuentes Muñoz.

Corte Constitucional. Sentencia T-537 de 2009. Expediente N° T-1.954.426. Magistrado Ponente Humberto Antonio Sierra Porto.

Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá –Sala Civil-. Sentencia del 11 de marzo de 2008. Magistrada Ponente Liana Aida Lizarazu.

Corte Constitucional. Sentencia T-464 de 2004.

Corte Constitucional. Sentencia C-1140 de 2000. Magistrado Ponente José Gregorio Hernández Galindo.

Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 30 de abril de 2009. Magistrado Ponente Pedro Octavio Munar Cadena.

Corte Constitucional. Sentencia C-896 de 2012. Magistrado Ponente Mauricio González Cuervo.