

Análisis de la sentencia del 30 de abril de 2009 de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil y su relación con el Estatuto del Consumidor.

Por: Simón Andrés Pérez Mejía, bachiller y actualmente estudiante de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia, simonperezmejia@gmail.com

Resumen

El presente artículo es el análisis de la sentencia del 30 de abril de 2009 de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, magistrado ponente, el Doctor Pedro Octavio Munar Cadena. Demandante: Margy Maria Manasse Vargas y Demandando: Productos Naturales de Cajicá S.A. “La Alquería”. Donde se va a analizar la probable importancia que esta sentencia tuvo para dar lugar a la ley 1480 de 2011. Para el desarrollo de este artículo, se procedió a realizar un análisis detallado y reflexivo de la sentencia, de las normas que existían en ese entonces sobre el Derecho de consumo en el ordenamiento jurídico colombiano, de la regulación de estos temas en los ordenamientos jurídicos de otros Estados y por ultimo de lo que se regulo en el Estatuto del consumidor.

Palabras claves: Responsabilidad Civil, Derecho del Consumo, Ley 1480 de 2011, Constitución de 1991, relación de consumo, consumidor, productor, distribuidor, Superintendencia de Industria y Comercio.

Abstract

The present article is the analysis of the sentence of April 30th 2009 of the Supreme Court of Justice, Civil Cassation Room, speaker magistrate, Doctor Pedro Octavio Munar Cadena. Demandant: Margy Maria Manasse Vargas and Defendant: Productos Naturales de Cajicá S.A. "La Alquería". What is going to be analyzed is the importance that had it, to give place to the law 1480 of 2011. For the development of this article, a detailed and reflective reading of the sentence was made; besides the rules that existed back then about the Consumer law in the Colombian legal system and the regulation of these issues in the legal systems of other countries.

Key Words: Civil Liability, Consumer Law, Law 1480 of 2011, Constitution of 1991, relation of consumption, consumer, producer, distributor, Superintendence of Industry and Commerce.

Introducción

La Responsabilidad Civil, surge como una necesidad de reparar el daño que una persona sufrió como consecuencia de la acción u omisión de otra, ese daño puede haberse generado por el incumplimiento de un contrato o por faltar al deber de cuidado.

Define el Doctor Javier Tamayo, la Responsabilidad Civil como “La consecuencia jurídica en virtud de la cual, quien se ha comportado en forma ilícita debe indemnizar los daños producidos a terceros”.

Sin embargo no todo daño es generador de Responsabilidad Civil, es decir, si bien es cierto que el daño es condición necesaria, también es cierto que no es condición suficiente. Para que se genere Responsabilidad Civil se requieren de unos elementos básicos que sin estos se podría confundir con otras instituciones como lo es la Seguridad Social, la cual para que opere, solo requiere de la existencia de un daño, que según la Ley debe ser indemnizado sin necesidad de que el causante del daño sea responsable, simplemente se verifica el daño y la institución que debe asumir el riesgo.

Ahora para que opere la Responsabilidad Civil se debe cumplir con unos elementos básicos, sin los cuales no hay lugar a predicarla, estos son; 1) Hecho/Conducta; 2) Daño (puede ser de carácter patrimonial o extrapatrimonial); 3) Nexo de Causalidad entre el hecho y el daño.

Con la Responsabilidad Civil lo que se busca, es que después de ocasionado un daño, se indemnice a la persona que sufrió el daño, de ser posible volver las cosas a su estado anterior de ocasionado el daño, sin embargo esto en la mayoría de casos es imposible, pues como dice Platón, “lo hecho no puede ser deshecho”, pero con la indemnización se busca alivianar ese peso que se le ocasiono a quien sufrió el daño, se busca que con el dinero, ya que las indemnizaciones siempre deben efectuarse y evaluarse conforme a un monto de dinero, se logre restablecer en la medida de lo posible el daño causado.

La Responsabilidad Civil se divide en dos grandes instituciones que incluso las consagra el Código Civil, estas son; la Responsabilidad Civil Contractual, que es aquella que surge por el incumplimiento de un contrato y la Responsabilidad Civil Extracontractual, donde no hay un contrato de por medio pero surge por el incumplimiento al deber de cuidado. Cada una de estas instituciones se desarrolla y clasifica según el origen del daño y la carga de la prueba. Como cada institución tiene mucho de donde abordarse y el objetivo de este trabajo no es abordar cada una

de ellas sino desarrollar lo relativo al caso en cuestión y hacer la conexión con los Derechos del consumidor, solo haremos referencia a la Responsabilidad Civil Contractual, esto gracias a que el caso en cuestión a pesar de que el demandante lo planteo como un caso de Responsabilidad Civil Extracontractual, el Sentenciador desde un principio lo enmarco en un caso de Responsabilidad Contractual “bajo el entendido de que en el moderno tráfico de bienes y servicios el empresario establece con los distribuidores y consumidores contratos en serie, caracterizados por la consagración de condiciones generales predispuestas que le imponen al productor obligaciones concretas frente al usuario”. (Sentencia 30 de abril de 2009, Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Pág. 5)

En lo relativo al caso que vamos a abordar, se hizo un análisis detallado de la sentencia proferida por la sala de casación civil de la Corte Suprema de Justicia, sentencia del 30 de Abril de 2009, cuyo magistrado ponente fue el Dr. Pedro Octavio Munar Cadena, en esta sentencia vamos a analizar tanto las pretensiones presentadas por la parte demandante, los hechos, las decisiones tanto del juzgado de circuito como del tribunal superior, sus fundamentos, la defensa del demandado y por supuesto las consideraciones y decisión de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia. Luego de analizar lo relativo a la sentencia, analizaremos la trascendencia que tuvo esta frente al estatuto del consumidor, al final resaltaremos aquello que se regulo en el nuevo estatuto del consumidor y de lo cual se hizo mención en esta sentencia.

El desarrollo del presente escrito, se realizara en el siguiente orden:

2. Desarrollo del tema:

2.1 Lo que se demandó.

2.2 Fundamentos de hecho y de derecho presentados por el demandante, la señora Margy Maria Manasse Vargas.

2.3 Pretensiones.

2.4 Fundamentos de hecho y de derecho presentadas por la parte demandada, es decir, por Productos Naturales de Cajicá “La Alquería”.

2.5 Demanda de Casación.

2.6 Decisión del Juzgado de Circuito de Zipaquirá, del Tribunal y de la Corte Suprema de Justicia.

3. Consideraciones de la Corte Suprema frente al vacío normativo que existía en Colombia respecto a la protección al consumidor.

4. Sujetos que conforman la Relación de Consumo

5. Importancia de la sentencia frente a la ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

6. Conclusiones.

7. Referencias.

2. Desarrollo del tema.

2.1. Lo que se demandó

La señora Margy, por medio de apoderado judicial, demanda ante el Juzgado Segundo Civil de Circuito, que se declare extracontractualmente responsable a la mencionada sociedad por los daños ocasionados a su integridad física y por los daños morales que se le ocasionaron al haber consumido un producto de dicha sociedad.

2.2 Fundamentos de hecho y de derecho presentados por el demandante, la señora Margy Maria Manasse Vargas.

El 31 de Agosto de 1999 la demandante como de costumbre, a través de su hijo Jesús Antonio, adquirió en la tienda del conjunto donde residía una bolsa de leche “Larga vida” de marca “La Alquería”. La fecha de vencimiento del producto era dos meses después (Octubre de 1999).

La demandante procedió a abrir la bolsa y a ingerir parte de su contenido. Inmediatamente, (Sentencia 30 de abril de 2009, Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Pág. 2) “sintió que la boca, la garganta y el estómago se le quemaban, sentía la lengua y la garganta como anestesiados, igual en las extremidades conjuntamente con un hormigueo”. Sostuvo que la leche le supo a amargo, que tanto la boca como la garganta se le reseca, y su visión era borrosa; aseguró que no pudo vomitar y tuvo que ser trasladada al hospital San Ignacio.

En el hospital le tomaron los exámenes correspondientes, se determinó que fue la leche la causante de esos síntomas y que esta presentaba condiciones no aptas para el consumo humano.

A la demandante se le ordenaron exámenes con miras a establecer el consumo de sustancias prohibidas, con resultado negativo. La única patología que, hasta entonces presentaba, era una gastritis crónica que se le estaba tratando con omeprazol.

Del resto de la bolsa de leche que quedo y otra que fue adquirida en la misma tienda, se remitieron al centro toxicológico de la secretaria de salud, la cual emitió el siguiente concepto “muestra con características ácidas, sabor no característico, no apta para el consumo por su sabor”

La señora Margy acude luego donde el oftalmólogo y determina que su capacidad visual se había disminuido en un 70%, La médico Martha Elena Moncayo en concepto emitido, consideró que el problema que presentaba la demandante era la desmielización y si bien acepta que son varias las causas que la generan, la experta se inclinó por creer que se generó por agentes infecciosos y por las neurotoxinas, sustancias producidas por agentes bacterianos.

2.3. Pretensiones

Que la entidad demandada la indemnice por la pérdida del órgano de la visión, los tratamientos médicos a los que deba someterse, lucro cesante y el daño moral.

La pérdida del órgano de la visión, ya que con el material probatorio suministrado se comprobó que efectivamente la señora Manasse perdió más del 70% del órgano de la visión y su función misma.

Por dicha perdida deberá realizarse unos tratamientos médicos.

El lucro cesante hace referencia a lo que la señora Manasse va a dejar de percibir debido a la incapacidad generada por perder su visión en más de un 70%.

El daño moral, según la jurisprudencia hace referencia al generado en el “plano psíquico interno del individuo, reflejado en los dolores o padecimientos sufridos en consecuencia a la lesión a un bien”. Este daño se configura una vez se determinen los criterios generales del daño: que sea particular, determinado o determinable, cierto, no eventual y que tenga relación con un bien jurídicamente tutelado.

2.4. Fundamentos de hecho y de derecho presentadas por la parte demandada, es decir, por Productos Naturales de Cajíca “La Alquería”.

El demandado en su defensa adujo “La intervención de un tercero como causa de la enfermedad sufrida por la actora”, “mala fe”, “inexistencia de la relación causal entre la labor desarrollada por ella y la enfermedad padecida por la actora”, “inexistencia del daño alegado y del hecho generador del mismo”.

Pero sin duda el argumento más válido en su defensa fue que, de ser el producto el causante del daño, un número de personas proporcional a las 40.000 unidades de leche que hicieron parte del lote de producción presentaría similar sintomatología, lo cual no fue probado ni siquiera indiciariamente, por el contrario se probó que buena cantidad de ese lote de leche se recogió, se examinó y efectivamente se calificó como no apta para el consumo humano (no cumple con los estándares de calidad exigidos) pero no como un producto defectuoso, que es aquel que tiene la virtualidad de afectar la salud de los consumidores. Argumento que buscaba demostrar que no fue la leche la causante del daño que sufrió la demandante sino otro elemento,

es decir, se buscaba romper el nexo de causalidad, requisito necesario para que se pueda predicar la responsabilidad entre la conducta (consumir la leche) y el daño.

2.5 Demanda de casación.

Se acusa la sentencia impugnada de violar por la vía indirecta el art 2341 del Código Civil “El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido”. A causa de haber incurrido en errores de hecho, consistente en la falta de apreciación de algunas pruebas y la indebida apreciación de otras, de tal forma que condujo a desconocer la relación de causalidad entre el hecho dañoso y el daño.

Sostiene la parte demandante, que el juez de primera instancia ni el juez de segunda instancia tuvo en cuenta muchas de las pruebas que fueron aportadas al proceso, como lo son; las pruebas médicas que demuestran el buen estado de salud y el perfecto estado de visión de la demandante, los informes médicos que señalan las causas por las cuales se pudo haber perdido la visión, que en términos médicos es la desmielinización de los nervios, que dicen puede generarse por dos motivos: el primero por haber ingerido la leche en condiciones no aptas para el consumo humano, como lo determinó la Secretaría de Salud, quien dictaminó: “muestra con características ácidas (...) no apta para el consumo por su sabor, su porcentaje de ácido láctico ha aumentado por encima de lo normal (...)”. Y el otro motivo que produce la desmielinización es la esclerosis múltiple también llamada Vasculitis, que es generada por enfermedades genéticas no padecidas por la demandante, es decir, dejando como única causante de la pérdida de la visión el consumo de la leche. Además de los informes que demuestran que la causa de la pérdida de la visión no

proviene de su mismo organismo sino de elementos exógenos provenientes de una intoxicación alimenticia. Razón por la cual afirma el casacionista que el juez al desconocer estas pruebas impide que se configure la relación de causalidad entre el hecho dañoso y el daño.

El segundo cargo que aduce la parte recurrente, hace referencia a que por vía indirecta, acusa la sentencia de segundo grado por error de Derecho, consistente en la valoración errónea de varios medios de prueba, desconociendo entre otras cosas aquellas pruebas que confirman la ausencia de esclerosis múltiple en la demandante y que confirman que la causal es exclusivamente exógena, pues el juez de segunda instancia infiere debido a la sintomatología que presentaba la demandante que esta tenía esclerosis múltiple, dejando de lado todas las pruebas e informes médicos aportados al proceso donde se demostraba lo contrario y haciendo caso omiso al deber de apreciar las pruebas en conjunto como así lo exige el artículo 187 del Código de Procedimiento Civil.

El tampoco haber tenido en cuenta todas las pruebas que daban fe de que la leche en cuestión no se encontraba en condiciones no aptas para el consumo humano y que fue inmediatamente después de haber consumido esta, que la demandante sufrió la pérdida de la visión.

Ni el haber tenido en cuenta que respecto a las 40.000 unidades de leche que confirmaban el lote, en su gran mayoría fueron decomisadas según el testimonio de la señora Libia Janeth Ramírez Garzón y del documento público firmado por Gilma Constanza Mantilla Caicedo, lo que imposibilita que un gran número de personas se vieran afectadas por este.

2.6 Decisión del Juzgado de Circuito de Zipaquira, del Tribunal y de la Corte Suprema de Justicia.

Tanto el juzgado de Circuito, el Tribunal y la Corte desestimaron las pretensiones de la demandante.

Desde el principio el sentenciador determino que se estaba en frente de una responsabilidad contractual, bajo el entendido que se estaba en frente de un contrato en serie, específicamente frente al contrato de suministro de productos alimenticios, el cual entraña una obligación de seguridad, cuyo incumplimiento es fuente de responsabilidad contractual frente a los daños que sufra el consumidor. El deber resarcitorio tiene su fundamento en que este tiene una obligación contractual, accesoria y de resultado, que da lugar a una presunción de responsabilidad de la cual solo puede exonerarse acreditando la ruptura del nexo causal.

Debido a la abundante prueba documental, se determinó que efectivamente existía el daño que la demandante alega, sin embargo no acontece lo mismo con el nexo causal (elemento necesario para poder atribuir responsabilidad), dado que en ningún momento se logró probar; en primer lugar, que la leche tuviera “calidad defectuosa”. Hay que diferenciar cuando un producto es calificado como “no apto para el consumo humano” de un producto calificado como “defectuoso”. En segundo lugar tampoco se logró probar que la enfermedad padecida por la señora Margy era consecuencia del consumo del producto, ya que de ser cierto lo anterior, no solo la demandante sino un número mucho más significativo de personas que consumieron el producto estarían en las mismas condiciones, suceso que no ocurrió.

Por lo anterior, se concluyó por parte del tribunal que de los elementos probatorios, no emerge la relación de causalidad entre el daño sufrido por la señora Margy y la ingesta de la

leche, dado que no existe ningún informe que revele la existencia de sustancias tóxicas en el producto que hayan ocasionado tal lesión.

La Corte se mantiene en la posición del tribunal, pues efectivamente con el material probatorio se logró acreditar que la señora Margy María Manasse perdió la visión, probablemente por factores exógenos y que la leche era no apta para el consumo humano, pero lo que si no se logró acreditar, es que haya sido la leche la causante de la pérdida de la visión, pues en las pruebas practicadas se sostiene que a pesar de que esta no estuviera en condiciones aptas para el consumo humano, no tenía la potencialidad de causar esos tipos de daños al organismo de las personas, razones por las cuales la Corte decide no casar la sentencia proferida el 3 de mayo de 2007, por la Sala Civil-Familia-Agraria del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cundinamarca, dentro del proceso ordinario promovido por Margy María Manasse Vargas contra la sociedad productos naturales de Cajicá S.A. “La Alquería”.

3. Consideraciones de la Corte Suprema frente al vacío normativo que existía en Colombia respecto a la protección al consumidor.

Sin duda alguna, el increíble desarrollo económico que se ha venido presentando desde hace varios años, ha creado una enorme brecha entre los productores y/o distribuidores y el consumidor, pues el consumidor no tiene la misma información ni formación que tienen quienes producen o distribuyen el producto, pues aquellos en la mayoría de casos, cuentan con el músculo financiero para hacerse a mucha información e incluso a una buena asesoría legal, es decir, se encuentran en un plano de desigualdad que en muchas ocasiones el productor o distribuidor

aprovechan, razón por la cual en esta relación de consumo donde el consumidor se encuentra en desequilibrio, este debe ser objeto de una especial protección normativa al encontrarse en un plano de desigualdad, protección que no basta con la plasmada en el código civil ni en el código de comercio, al encontrarse esta muy desactualizada a las exigencias que plantea el mercado y la misma constitución de 1991. Motivo por el cual, el sentenciador recoge en la sentencia de casación, algunas de las normas que existen en otros ordenamientos jurídicos que en el caso colombiano serían de mucha ayuda al consumidor y que algunas de ellas quedarían plasmadas en el Estatuto del Consumidor.

¿Qué tipo de mecanismos se pueden emplear para proteger al consumidor?

Para los consumidores es necesario reformular las reglas que regulan los contratos, de tal forma que estos se adapten a las nuevas realidades negócias, en concreto lo referente a la contratación masiva. De tal manera que estos contratos tengan en cuenta varios de los puntos que ponen en desequilibrio al consumidor a la hora de contratar, como lo es; consagrar un periodo de reflexión seguido de permitir el arrepentimiento del consumidor, a vigorizar la tutela de éste en relación con los vicios del consentimiento frente a las dificultades propias de la contratación masiva; a destacar la importancia de la publicidad y, en general, de la información en los procesos contractuales; a regular lo concerniente con las cláusulas limitativas de responsabilidad; a robustecer el régimen de responsabilidad del fabricante y los proveedores, entre otras.

Antecedentes que han logrado materializar ese correctivo al desequilibrio que se presenta en la relación de consumo:

EEUU

- a) “El fabricante de productos dañosos es directamente responsable frente al usuario final cuando se prueba su negligencia y el “estado de peligrosidad grave”. (caso “Mc Pherson” de 1916)
- b) “Existe responsabilidad solidaria entre el fabricante y distribuidor con sustento en una especie de “garantía implícita” del contrato de compraventa”. (Henningsen contra Bloomfield Motor, Inc., fallado en 1960 por la Corte Suprema de New Jersey)
- c) “En la contratación en masa, las garantías inherentes al producto ligan directamente a la empresa con el consumidor. Principio de la relatividad de los contratos”. (ídem).
- d) “El fabricante es responsable de todos los daños padecidos por los consumidores por el uso o el consumo de las mercaderías, sin necesidad de que se haya incurrido en culpa en la fabricación”. (ibídem).
- e) “La empresa no puede incluir cláusulas de exclusión de la responsabilidad en los contratos”. (ejusdem).
- f) “Las “exigencias sociales” requieren que en los contratos de venta al consumidor se considere implícita una garantía del productor, relativa a la idoneidad y comercialidad del producto, de manera que, en presencia de defectos potencialmente dañosos, el fabricante resulte objetivamente responsable”. (ídem).
- G) “El productor es objetivamente responsable si introduce un objeto en el mercado, con el conocimiento de que este será usado sin ningún control preventivo y luego este resulte peligroso para la salud humana”. (Greenman contra Yuba Power Products Co., resuelto por la Corte Suprema de California, en 1963).

En cuanto a las reglas relevantes a la responsabilidad del fabricante por productos defectuosos, (La sección 402 A del “*Restatement (second) of torts de 1965*”) señala que:

1. El vendedor de un producto defectuoso o peligroso, en modo irrazonable para el usuario o el consumidor o para las cosas que pertenecen a estos, es responsable del daño físico ocasionado, si:
 - A) El vendedor desarrolla la actividad de venta de dicho producto.
 - B) Se puede esperar que el producto llegue al usuario o al consumidor en las mismas condiciones en las que fue vendido.
2. Esta regla también aplica, si:
 - A) El vendedor ha ejercido toda la diligencia en la fabricación y venta del producto.
 - B) El usuario o consumidor no han adquirido directamente del vendedor o no han establecido relaciones contractuales directas con él”.

(Sentencia 30 de abril de 2009, Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Pág. 24)

Otro tema que consagra la jurisprudencia de los Estados Unidos sobre la responsabilidad, es la atinente a la “responsabilidad por productos, según el cual las empresas comerciales son responsables de los daños causados por los productos defectuosos comercializados por ellos; así mismo, establece que un producto será defectuoso cuando al momento de su venta o distribución contiene un desperfecto de fabricación, o porque es imperfecto su diseño o lo es por inadecuadas instrucciones o advertencias”. (*Restatement (3d) of Torts: Products Liability*).

Ordenamiento comunitario Europeo

“Directiva 85/374 del Consejo de la Comunidad Europea”

- a) “Existe necesidad de responsabilizar al productor por los daños causados por los defectos de bienes que manufactura.
- b) Define como defectuoso aquel producto que no ofrece la seguridad a la que una persona tiene legítimamente derecho, teniendo en cuenta todas las circunstancias.
- c) Existe un régimen de solidaridad entre los co-autores del daño causado al consumidor.
- d) Son invalidas las clausulas exonerativas de responsabilidad.
- e) Al perjudicado solo le incumbe probar; el daño, el defecto del producto y el nexo de causalidad entre el daño y el producto.
- f) El demandado puede eximirse con la prueba de las siguientes circunstancias:
 - 1) Que no puso el producto en circulación.
 - 2) Que teniendo en cuenta las circunstancias, sea probable que el defecto que causó el daño no existiera en el momento en que él puso el producto en circulación o que este defecto apareciera más tarde;
 - 3) Que no fabricó el producto para venderlo o distribuirlo.
 - 4) Que el defecto se deba a que el producto se ajusta a normas imperativas de los poderes públicos.
 - 5) Que al tiempo de la puesta en circulación del producto, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitiera descubrir la existencia del vicio.
 - 6) En tratándose del fabricante de una parte del producto, cuando el defecto es imputable al diseño”. (Directiva 85/374 del Consejo de la Comunidad Europea)

Colombia

En Colombia el tema también era regulado en parte, sin embargo se dejaron muchos vacíos en el ordenamiento jurídico desde distintos ámbitos, razón por la cual tuvo que expedirse la ley 1480 de 2011 para recopilar estas normativas en una sola y llenar algunos vacíos.

El artículo 78 de la Constitución de 1991 dice “la ley regulara 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”.

En el inciso segundo del artículo 78 de la C.P. dispone “serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”. Trata de un régimen de responsabilidad constitucional sobre los actos que lesionan la salud y la seguridad de usuarios y consumidores.

Art 13 de la C.P. que trata sobre la igualdad y cuyo inciso segundo dice; “el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas a favor de grupos discriminados o marginados” en este caso se está haciendo una referencia a la posición que tiene el consumidor frente al productor o proveedor. Y no podemos dejar de lado el inciso tercero de este mismo artículo, que dice; “El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentre en circunstancias de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que con ellas se cometan”. De lo que resulta innegable la intención del constituyente al querer proteger a aquellas personas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta como lo es el consumidor en la relación de consumo.

Debe tenerse en cuenta las demás normas que concierne a las condiciones de calidad e idoneidad que deben cumplir los productos, el régimen de responsabilidad que se desprende de esto, las normas de información y publicidad, entre otras, contenidas en el decreto 3466 de 1982.

Las normas que contienen la regulación de la prestación de servicios y que tienen como fin la protección del usuario o consumidor;

Ley 45 de 1990, hace referencia a la intermediación financiera y al ejercicio de la actividad aseguradora, con una serie de normas dirigidas a la protección del usuario.

Decreto 990 de 1998, contiene el reglamento de usuarios del servicio de telefonía móvil celular.

Ley 142 del 11 de Julio de 1994, régimen de servicios públicos domiciliarios.

Y el código civil en su artículo 2341 al que ya hemos hecho mención.

4. Sujetos que conforman la Relación de Consumo.

Debemos partir de la diferencia que se hace en cuanto a los sujetos involucrados en la relación de consumo, por un lado están el productor y distribuidor, y por el otro, está el consumidor. Esto debido a que definitivamente al interpretar las normas antes mencionadas, se deduce la intención del legislador de proteger a la parte débil, que es el consumidor.

Se entiende por *consumidor*, conforme a la definición contenida en el artículo 1° del Decreto 3466 de 1982, “toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades”. Además como ya lo menciono la misma Corte Suprema en otra oportunidad, es un concepto que comprende; “ a) a toda

persona, sea esta natural o jurídica; b) que requiera bienes muebles o inmuebles, sin distinción alguna; empero, para efectos de precisar los alcances la doctrina que aquí se expondrá, referida específicamente a la responsabilidad civil por productos defectuosos y no a otros aspectos de la protección a los consumidores, la Corte se circunscribe a examinar la cuestión en el estricto ámbito del consumidor de bienes muebles; c) con el fin de adquirirlos, usarlos o disfrutarlos para la satisfacción de una o más necesidades, vale decir, que no lo hace con fines empresariales o profesionales, condición esta que lo hace merecedor de una especial tutela jurídica”. (Sentencia de la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia del 3 de mayo de 2005).

Establece ese estatuto, igualmente, que *productor* es “toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público”; y agrega que los importadores “se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional”.

Finalmente, entiende esa normativa (Decreto 3466/82) que es *proveedor o expendedor* toda persona, natural o jurídica, “que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de 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”.

La norma constitucional no distingue entre tipos de fabricantes, proveedores ni entre estos respecto a la responsabilidad que se puede derivar al entregarle a un consumidor un producto defectuoso, esto debido a que; trasciende la relación contractual derivada de la compraventa o adquisición de bienes y servicios, pues debido a la relación de consumo se involucran más personas aun cuando estas no hayan hecho parte en el contrato.

“habida cuenta de la posición de inferioridad o debilidad que ordinariamente ocupan en el tráfico mercantil y la asimetría que caracteriza sus relaciones jurídico-económicas con los distribuidores o fabricantes, no puede verse restringida o limitada por el principio de la relatividad de los contratos, cuyo alcance, por cierto, tiende cada vez a ser morigerado por la doctrina jurisprudencial, puesto que, con independencia del vínculo jurídico inmediato que ellos pudieran tener con el sujeto que les enajenó o proveyó un determinado bien o servicio, las medidas tuitivas propias de su condición han de verse extendidas hasta la esfera del productor o fabricante, como quiera que éste es quien ha gestionado, controlado o dirigido el diseño y elaboración del producto, entre otros aspectos, así como ha determinado ponerlo en circulación o introducirlo en el mercado, adquiriendo, por contera, un compromiso en torno a la calidad e idoneidad del mismo, por lo que, desde luego, no puede resultar ajeno o indiferente a sus eventuales defectos o anomalías, ni a los peligros o riesgos que estos pudieran generar, como tampoco a las secuelas de orden patrimonial que llegaren a afectar a su destinatario final - consumidores o usuarios- o a terceros, con lo que queda claramente establecida una ‘responsabilidad especial’ de aquél frente a éstos -ex constitutione-, que los habilita para accionar directamente contra el fabricante en orden a hacer efectivas las garantías a que hubiere lugar o a reclamar el resarcimiento de los daños que les fueron irrogados, sin que tal potestad pueda ser coartada por la simple inexistencia de un vínculo de linaje contractual (...)” (Cas. Civil, 7 de febrero de 2007, Exp. No.1999-00097-01).

Respecto a los productos defectuosos, es importante precisar el alcance de este concepto, según el artículo 6º de la Directiva Europea 85/374 establece que “un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que una persona puede legítimamente esperar, teniendo en cuenta

todas las circunstancias, esto es, entre otras, las relativas a su presentación y al uso que razonablemente pudiera esperarse de él al momento en que fue introducido en el mercado”.

La obligación de seguridad cuyo incumplimiento genera el deber indemnizatorio de que aquí se trata, es aquella a la que razonablemente se puede aspirar; en consecuencia quedan excluidas las situaciones en las que el carácter riesgoso del producto es aceptado o conocido por el público y debería, pues, serlo también por la víctima, al igual que esa obligación de seguridad a favor del consumidor no se agota con que el producto o servicio que se ponga en circulación cuente con la calidad e idoneidad exigidas sino también que este no cause daños al consumidor o a sus cosas.

Ahora, es menester de la parte que sufrió el daño, demostrar el daño sufrido y el nexo de causalidad entre la conducta dañosa y el daño, y el demandando al tratarse de una responsabilidad de resultado, para poder exonerarse de responsabilidad, deberá demostrar una fuerza mayor o el hecho exclusivo de la víctima o de un tercero.

5. Importancia de la sentencia frente a la ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor.

Analizado el caso en cuestión y ahondando en el tema, el sentenciador en las consideraciones de la sentencia, se ve en la obligación de entrar a analizar el tema de la relación de consumo en nuestro ordenamiento jurídico, ya que al ver la falta de normatividad que existe en ese entonces y que los productores y/o distribuidores estaban aprovechándose de ese vacío normativo, decide traer a colación la manera como otros ordenamientos jurídicos protegen al consumidor, que es la parte débil de la relación, dotándolo de unos derechos y a los fabricantes y distribuidores de unas obligaciones, buscando así equilibrar la balanza.

Se puede evidenciar que en la Ley 1480 de 2011 por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se recogen varias de las normas consagradas en estos otros ordenamientos mencionados en la sentencia. Es una ley dirigida a proteger al consumidor, como lo expresa en su artículo 1° “Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”.

El Estatuto del Consumidor logra de manera más efectiva compilar todas las normas que sobre la relación de consumo existía en nuestro ordenamiento. En este se va a regular todo lo referente a; calidad, seguridad e idoneidad, garantías, prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, responsabilidad por productos defectuosos, deber de información, publicidad, contratos de adhesión, cláusulas abusivas, entre muchos otros temas.

6. Conclusiones.

Es imposible desconocer la enorme importancia que se desprende de las relaciones de consumo, pues sin duda es algo a lo que todas las personas están sometidas todos los días de su vida, ya que constantemente estamos adquiriendo bienes y servicios, y quien lo adquiere puede ser o no un conocedor del bien o servicio adquirido. Razón por la cual en esta sentencia, resulta evidente que de alguna manera ayudo a que el legislador se diera cuenta que existía una enorme desventaja para el consumidor en el día a día, y que existían formas para ayudar a que ese desequilibrio no fuera tan marcado, que el consumidor hiciera parte de esa relación de consumo con más derechos pudiéndole exigir a la otra parte más responsabilidad, generando así más confianza por parte de la sociedad a la hora de consumir, pues el consumidor ya va a contar con unos mínimos derechos de calidad en el producto, de información, de reclamación, de garantías, de reclamación frente al productor o distribuidor, y sobre todo va a poder exigirlo en un espacio

donde se le va a brindar una solución mucho más rápida, al otorgarle a entidades administrativas como a la superintendencia de industria y comercio facultades jurisdiccionales para conocer de asuntos de derechos del consumidor, lo que facilita al consumidor hacer valer sus derechos sin necesidad de tener que acudir a procesos jurisdiccionales, que son mucho más tediosos y demorados, que era una de las principales razones por las cuales el cliente no acudía a realizar sus reclamos o exigir sus derechos

Es muy importante que en nuestro ordenamiento existan normas tendientes a proteger esta buena fe que deposita el consumidor, pues con esto no solo se busca darle más equilibrio y justicia a esa relación de consumo sino también se busca mantener en movimiento toda la economía, que el consumidor se sienta tranquilo al adquirir los bienes y servicios, para que de esta forma lo siga haciendo y el sistema siga funcionando.

7. Referencias.

Sentencia del 30 de abril de 2009, Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia. Ref: [Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01](#)

Magistrado ponente: Pedro Octavio Munar Cadena.

Tamayo, J., (2007) *Tratado de Responsabilidad Civil Tomo I*, Colombia, Legis Editores.

Ley 1480 de 2011, *Estatuto del Consumidor*.

Constitución Política de 1991 de Colombia.

Código Civil de Colombia.

Código de Comercio de Colombia