

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-040240- -00002-0000	Fecha: 2013-04-05 15:39:30
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**LAURA MORENO RESTREPO**  
laura.moreno@competencialeal.com

Asunto: Radicación: 13-040240- -00002-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina con el número señalado en el asunto, en los siguientes términos.

#### 1. Consulta

La peticionaria formula las siguientes preguntas:

1. (...) “puede hablarse del daño causado por un producto defectuoso?”
2. “Frente a un parque de diversiones que presente un defecto en una de sus atracciones y como consecuencia de ello un consumidor sufra un accidente que le causa una lesión física permanente, puede hacer uso de la vía de responsabilidad de daño por producto defectuoso o que acción debe iniciar para reclamar el perjuicio causado?”
3. “Dentro de los procesos de protección al consumidor en la ley 1480 de 2011 en ejercicios (sic) de facultades jurisdiccionales adelantados ante la Superintendencia es posible reclamar indemnización de perjuicios?”
4. “Puede en el proceso jurisdiccional en que se pretende el cumplimiento de una garantía reclamarse los perjuicios que derivados del incumplimiento de la misma se hubieran causado al consumidor?”

#### 2. Materia objeto de la consulta

La Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 22 al 31, 42 al 46 y 61 al 66 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.

- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

Al respecto, en primer lugar, nos permitimos advertirle que en virtud del principio y garantía constitucional del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, no nos es posible resolver a través de conceptos situaciones particulares, como la que usted expone en su comunicación.

Sin embargo, y dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos dar respuesta de manera general a sus preguntas.

## 2.1 El régimen de protección al consumidor

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica. (1)

La Corte Constitucional ha considerado que el derecho del consumo es de carácter poliédrico, ya que comprende asuntos de carácter sustancial, procedimental y de participación:

“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).” (2)

## 2.2 Primera pregunta. Los productos defectuosos.

El concepto de producto defectuoso está definido en el numeral 17 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011:

“17. 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.” (3)

Así mismo se debe tener en cuenta la definición de producto contenida en el numeral 8 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011:

“8. Producto: Todo bien o servicio.”

Al momento de llevar a cabo una interpretación armónica de dichas definiciones se debe tener en consideración lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 en relación con la interpretación de la Ley 1480 de 2011:

“(…) Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor. (…)” (4)

De acuerdo con la regla de interpretación fijada por dicha norma, al interpretar las definiciones consagradas en los numerales 8 y 17 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se debe entender que se enmarcan dentro del concepto de producto defectuoso, tanto los bienes como servicios que no ofrezcan la seguridad razonable, dado que, una interpretación en el sentido de excluir los servicios limitaría las acciones a ejercer por parte de los consumidores.

### 2.3 Segunda pregunta. Responsabilidad por productos defectuosos.

El artículo 20 de la Ley 1480 de 2011 consagra la responsabilidad por los daños ocasionados con ocasión de un producto defectuoso:

“RESPONSABILIDAD POR DAÑO POR PRODUCTO DEFECTUOSO. 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.” (5)

En relación con dicha norma la doctrina ha considerado:

“Mediante este precepto se reitera que en desarrollo del mandato constitucional del artículo 78, la indemnización de los daños causados a los consumidores se ubica en el ámbito del derecho de protección al consumidor y no en el de las reglas tradicionales del derecho privado patrimonial. (...) Esta solidaridad simplifica para los consumidores el trámite de acciones para la reparación de la indemnización, pues el o los demandados no podrán oponer excepciones relativas a la titularidad de la responsabilidad, pues las controversias por atribución o repetición no serán parte del proceso adelantado por el consumidor. En este sentido hay que tener en cuenta que 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. (...)” (6)

Es así como al analizar las acciones a ejercer se debe tener en cuenta la diferenciación que existe en el régimen de protección al consumidor entre la falta de idoneidad que de los productos y los problemas de seguridad de los mismos.

Al respecto se debe tener en consideración lo manifestado por la Corte Suprema de Justicia sobre la materia:

“Así, el artículo 78 de la Carta Política de 1991 alude a dos esferas de protección disímiles, aunque complementarias, pero claramente definidas: (...) Tratase 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.” (7)

Por su parte la doctrina ha recalcado dicha diferenciación:

“(…) Claramente se hace la diferencia entre producto defectuoso, noción que está intrínsecamente relacionada con la seguridad y producto no idóneo (...) por lo cual se definen claramente la independencia de los asuntos de la falta de idoneidad y la falta de seguridad. En ese orden de ideas, en caso de la falta de idoneidad, calidad y seguridad operará la garantía del bien, mientras que las reglas de responsabilidad civil por productos defectuosos solamente se aplican en caso de daños sufridos en la salud o integridad del consumidor o a los bienes de este. (...) En efecto el cumplimiento de la garantía es un asunto de responsabilidad por falta de calidad de idoneidad del producto, mientras lo relacionado con productos defectuosos es un asunto de responsabilidad civil contractual o extracontractual, dependiendo de quien haya sufrido el daño, por los perjuicios ocasionados a la integridad física del consumidor. (...)” (8)

En este sentido, el consumidor al momento de determinar qué clase de acción promover cuando ha tenido inconvenientes con un producto debe analizar si se encuentra ante una situación de falta de idoneidad, caso en el cual acudirá a la acción de efectividad de garantía, o si se trata de un producto inseguro, lo cual se enmarca en la responsabilidad por producto inseguro.

#### 2.4 Tercera y cuarta preguntas.

En primer lugar se debe recordar que las acciones de responsabilidad por daño defectuoso se pueden promover de manera exclusiva ante la jurisdicción ordinaria, según lo dispone el numeral 2 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011:

“ACCIONES JURISDICCIONALES. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son: (...)

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.” (9)

Por otra parte, cuando se trate de una acción jurisdiccional que se tramite ante la Superintendencia de Industria y Comercio por efectividad de garantía se debe tener en cuenta que de la revisión del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 se determina que la indemnización de los perjuicios sufridos con ocasión del daño de un bien no se encuentra previsto dentro de la garantía legal, por lo cual en principio dichos gastos no se podrían reclamar a través de la efectividad de la garantía.

Sin embargo, y dado que los consumidores disponen de distintas acciones, que no se

limitan a la efectividad de la garantía, estos tienen la posibilidad de interponer una demanda ante la jurisdicción ordinaria con el fin de obtener la indemnización de los perjuicios sufridos con ocasión de los daños de un bien.

En este sentido, la doctrina ha considerado:

“(…) el derecho de protección al consumidor distingue entre la responsabilidad por los defectos del producto, que corresponde a la acción de garantía, y la responsabilidad por los daños que se causen al consumidor con ocasión del uso del producto. A estos dos ámbitos básicos de la responsabilidad de productores y expendedores, corresponde a acciones distintas.” (10)

De acuerdo con lo cual, se concluye que cuando se trata de reclamar ante el daño del producto, se debe hacer uso de la acción de efectividad de garantía, y cuando se trata de reclamar por los daños sufridos con ocasión del daño del producto, se debe acudir a una acción judicial exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria, que tiene las siguientes características:

“En el numeral 2 del artículo 56 del Estatuto del Consumidor se consagra la acción de responsabilidad por daños por producto defectuoso en los supuestos definidos en ese Estatuto, que son: (1) el de muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso y (2) el de daños producidos a una cosa diferente al producto defectuoso. Respecto del trámite de estas acciones, el legislador dispuso que se adelante exclusivamente ante la jurisdicción ordinaria, por los jueces, y conforme con las reglas de competencia y trámite previstas en el Código de Procedimiento Civil; sin embargo, para la decisión de estas acciones se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en el Estatuto del Consumidor, es decir la de la responsabilidad sin culpa, sin perjuicio de lo observado sobre las inconsistencias y contradicciones que se presentan en el Estatuto relativas a la definición de producto defectuoso y a la estructura de la responsabilidad en este ámbito.” (11)

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

Notas de referencia:

- (1) Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000.
- (3) Numeral 17 artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- (4) Artículo 4 Ley 1480 de 2011.
- (5) Artículo 20 Ley 1480 de 2011.
- (6) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 68 y 69.
- (7) Corte Suprema de Justicia, Sentencia del 30 de abril de 2009, Magistrado ponente: Pedro Octavio Munar Cárdenas, expediente 1999 00629 01.

(8) Villalba Cuellar Juan Carlos, Introducción al Derecho del Consumo, Editorial Universidad Nueva Granada, 2012, páginas 231 y 232.

(9) Numeral 2 artículo 56 Ley 1480 de 2011.

(10) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, página 161.

(11) Ibídem

Elaboró: Mariana Naranjo Arango

Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

**WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO**

Jefe Oficina Asesora Jurídica