

Bogotá D.C.,

10

Señora
ERIKA RAMOS
akirem-19@hotmail.com

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 13-090463- -00001-0000	Fecha: 2013-05-22 14:47:00
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Asunto: Radicación: 13-090463- -00001-0000
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440
Folios: 1

Estimado(a) Señora:

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 la siguiente consulta:

“(...) solicitar información acerca de las reformas al decreto 3466 de 1982, anterior estatuto del consumidor, que fueron consagradas en la ley 1480 de 2011, mas (sic) específicamente sobre el derecho a la indemnidad, puesto que estoy realizando un proyecto de investigación y mi tema es establecer de donde (sic) se implemento (sic) este derecho, de donde fue sacado y el porque (sic) (...).”

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.

Dentro del ámbito de las referidas competencias, nos permitimos brindarle información

sobre las el derecho a la seguridad e indemnidad, la responsabilidad frente a los consumidores y su consagración constitucional.

2.1 Derecho a la seguridad e indemnidad

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

El derecho a la seguridad e indemnidad de los consumidores se encuentra consagrado en el numeral 1.2 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011:

“1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.” (2)

En relación con este derecho la doctrina ha considerado:

“Ya en el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011 se señala como uno de los objetivos la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, correlativamente en el artículo 3.1.2 se consagra como derecho de los consumidores que, en condiciones normales, los productos no les causen daños y a recibir protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores que, en este contexto se entiende, deriven de la relación de consumo. En forma correlativa en el artículo 6 se prevé la obligación de productores y expendedores de garantizar la seguridad de los bienes y servicios que ofrezcan o pongan en el mercado.

Este derecho debe leerse en concordancia con la definición de “seguridad” contenida en el artículo 5.14 del mismo Estatuto del Consumidor. (...)” (3)

En términos generales se ha considerado que los derechos de los consumidores se pueden clasificar en dos grandes grupos, los relacionados con la información y los relacionados con la seguridad. El derecho a la indemnidad se encuentra incluido dentro del segundo grupo, en relación con el cual se ha considerado:

“El productor debe velar porque los bienes y servicios que ingrese al mercado no atenten contra la salud e integridad de los consumidores, so pena de indemnizar los perjuicios que se le causen. En tal sentido los productores son responsables de la idoneidad y calidad de los bienes y servicios que ofrezcan (art. 23 estatuto del consumidor anterior). Este punto ha sido tal vez aquel que mayor impacto ha generado en la sociedad, como quiera que algunos bienes o productos defectuosos han causado perjuicios irremediables a un sinnúmero de personas. (...)”

Se podría pensar que se trata de un aspecto jurídico que se regula por las reglas generales de la responsabilidad civil, pero el legislador ha optado por crear unas reglas especiales de responsabilidad para estos casos. Se habla de responsabilidad civil por

productos defectuosos. El estatuto del consumidor anterior (decreto 3466 de 1982) se refiere específicamente a la garantía mínima presunta (art. 11 y 29), otras garantías (art. 12,13 y 29), la solidaridad entre productor y vendedor tratándose de bienes importados (art. 23), responsabilidad por información no veraz (art. 31), causales de exoneración de la responsabilidad (art. 26 y 27), fuerza mayor (art. 30), indemnización de perjuicios (art. 36, 37 y 40). La Ley 1480 de 2011 constituye un gran avance en la materia, ya que regula por primera vez la responsabilidad por productos defectuosos. Esta norma establece la diferencia entre la responsabilidad civil por garantías de productos y la responsabilidad civil por productos defectuosos, las cuales se confundían en el decreto 3466 de 1982.” (4)

De conformidad con lo anterior se puede concluir que el ordenamiento jurídico ha consagrado a favor de los consumidores el derecho a la indemnidad y a la seguridad, el cual tiene como consecuencia la responsabilidad solidaria de los productores y proveedores por los bienes y servicios que ofrezcan en el mercado. Dicho derecho se encontraba consagrado en el Decreto 3466 de 1982 –Estatuto de Protección del Consumidor- y actualmente está previsto en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor-, y goza de consagración constitucional según se analizará con posterioridad.

2.2 La responsabilidad solidaria frente al consumidor.

La responsabilidad frente a los consumidores es una forma especial de responsabilidad que ha sido denominada por la Corte Constitucional “responsabilidad de mercado”.

Como características de esta responsabilidad se han establecido las siguientes:

“a) Origen de la obligación: La obligación de responder por la seguridad, calidad e idoneidad, tiene origen en la propia constitución (art. 78), y es desarrollada por la ley. También puede tener origen contractual, cuando la garantía dada por el productor o expendedor mejore o amplíe las condiciones mínimas que establece la ley. No pueden comercializarse en Colombia productos nuevos que no tengan garantía.

b) Legitimación por activa: quien está facultado para reclamar por la garantía es el consumidor final, en los términos de la presente ley. Es decir, quien adquiere un producto para usarlo con una finalidad por fuera del ámbito empresarial, para satisfacer una necesidad privada, familiar o doméstica. Las empresas también lo serán, si los productos que adquieren no hacen parte, o no se incorporan al proceso productivo de la empresa. Quien actúa como consumidor, no requiere un vínculo contractual con el productor o el expendedor para poder ejercer su derecho.

c) Legitimación por pasiva: quienes asumen la responsabilidad por la garantía, son solidariamente todos los que hayan participado en la cadena de producción y de puesta en circulación del producto. El consumidor puede reclamarle a cualquiera de la cadena, y éste deberá responder, independientemente de que no haya sido el directo responsable del defecto del bien. Quien responda, luego podrá repetir contra el responsable.

d) Carga de la prueba: El consumidor sólo estará obligado a probar la existencia del defecto del producto y que éste se hizo evidente dentro del término de la garantía, y será el productor y/o expendedor el que asuma la carga de la prueba de demostrar que el defecto surgió por alguna de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la ley.

e) Responsabilidad objetiva: Las causales de exoneración de la responsabilidad están taxativamente señaladas en la ley, y todas coinciden en un mismo elemento; para

eximirse de responsabilidad, es necesario demostrar que el defecto surgió por un hecho totalmente extraño, ajeno a la órbita de control del productor o proveedor; es decir, es una responsabilidad objetiva. (...)” (5)

La Ley 1480 de 2011 contiene una serie de definiciones que tiene por finalidad hacer mayor claridad en la aplicación de la misma, y es así como, en el artículo 5 señala como productor a “[q]uien 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”. Es evidente que la definición es suficientemente amplia, reputando productor a quienes se encuentran al inicio de la cadena de puesta en el mercado de un producto.

Más adelante, dentro del mismo artículo de definiciones, señala como “proveedor o expendedor” a “[q]uien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”. Aquellos que realicen cualquiera de las actividades contenidas en la definición, incluida la comercialización, que contiene la acción de vender, son considerados como proveedores, sin que se encuentren excepciones que puedan argumentarse al momento de entrar a responder por las obligaciones derivadas de la garantía.

A su vez, el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, establece una regla de responsabilidad directa de los proveedores y expendedores ante los consumidores por la garantía, sin perjuicio de que estos puedan así mismo exigir el cumplimiento de la misma a sus proveedores o expendedores, sean o no productores.

“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.” (6)

Así las cosas, el consumidor puede acudir a todos, a cualquiera o a alguno de los integrantes de la cadena de comercialización, sean proveedores, expendedores, distribuidores, productores o importadores para la efectividad de la garantía, pues responden de manera solidaria.

2.3 Consagración constitucional de los derechos de los consumidores.

El artículo 78 de la Constitución Política eleva a rango constitucional los derechos de los consumidores y exige la existencia de una regulación especial para su protección:

“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.” (7)

Al respecto la Corte Constitucional consideró:

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional. El significado de un determinado derecho y su extensión, por consiguiente, no se establece sólo por la Constitución a priori y de una vez para siempre.” (8)

En este sentido, el derecho del consumo y la responsabilidad frente a los consumidores se encuentra fundamentado en la existencia de una relación de desigualdad entre éstos y los proveedores y consumidores, situación que es reconocida por el artículo 78 constitucional, el cual prevé la existencia de un régimen especial de responsabilidad.

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.

Notas de referencia:

- (1) Numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.
- (2) Numeral 1.2 artículo 3 Ley 1480 de 2011.
- (3) Giraldo López Alejandro, Caycedo Espinel Carlos Germán y Madriñán Rivera Ramón Eduardo, Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Legis, Primera Edición, 2012, páginas 13 y 14.
- (4) Villalba Cuellar Juan Carlos, Introducción al Derecho del Consumo, Editorial Universidad Nueva Granada, 2012, páginas 43 y 44.
- (5) Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz.
- (6) Numeral 1 Artículo 11 Ley 1480 de 2011.
- (7) Artículo 78 Constitución Política.
- (8) Corte Constitucional, Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz.

Elaboró: Mariana Naranjo Arango
Revisó y aprobó: William Burgos Durango

Atentamente,

WILLIAM ANTONIO BURGOS DURANGO
Jefe Oficina Asesora Jurídica