



Título: Bodegón 2

Dimensión: 24 x 33 cm

LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

LAS GARANTÍAS DE CALIDAD, IDONEIDAD, Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS*

- * El presente artículo hace parte de la investigación “*el incumplimiento en la compraventa en materia civil, comercial y la responsabilidad civil en el nuevo estatuto del consumidor*”, adelantada por el Grupo de Investigación en Derecho – GRID – de la Universidad Pontificia Bolivariana y en la cual el autor participó como pasante de Investigación de la Especialización en Responsabilidad Civil y Seguros. El proyecto de investigación fue dirigido por el Dr. Javier Tamayo Jaramillo y fue adelantado entre los meses de febrero de 2012 y febrero 2013.

Fecha de recepción: agosto 21 de 2013

Fecha de aprobación: octubre 14 de 2013

LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

LAS GARANTÍAS DE CALIDAD, IDONEIDAD, Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

*Daniel Ossa Gómez***

RESUMEN

La expedición de la Ley 1480 de 2011, ha generado todo tipo de expectativas en el país. Desde quienes esperan la solución mágica a todos sus problemas, hasta quienes creen que por errores técnicos y falta de claridad se ha eliminado de tajo la poca protección que tenían los consumidores colombianos hasta el momento. La presente investigación pretende estudiar las múltiples disposiciones de este nuevo Estatuto, para concluir cuáles son los cambios verdaderamente introducidos al régimen de responsabilidad civil de productores y proveedores frente al consumidor. En esta ocasión, se estudiarán las modificaciones y consecuencias que la nueva regulación sobre garantías de calidad, idoneidad y seguridad de los productos implica en el ordenamiento jurídico colombiano.

Palabras clave: Responsabilidad Civil, Derecho del Consumo, Consumidor, Ley 1480 de 2011, Garantía de Productos.

CIVIL RESPONSIBILITY IN THE CONSUMERS LAW.

QUALITY, SUITABILITY AND SECURITY GUARANTEES OF THE PRODUCTS

ABSTRACT

All kind of expectations have been created by the enactment of the Act 1480 of 2011 in Colombia. While some expect a magic solution to all of their problems, others believe that this Act, due to technical errors and lack of clarity, has destroyed the scant protection consumers used to have. This investigation, composed by different papers, pretends to study the new Consumer's Statute, in order to conclude which are the real changes introduced by the Act, in the Colombian liability system for producers and suppliers. In this opportunity, we will refer to the changes and consequences that this new regulation has brought related to the guarantees of quality, suitability and product safety.

Key Words: Civil Liability, Consumer Law, Consumer Law 1480 of 2011, Guarantee of quality, Product suitability, Product safety

** Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana. Pasante de Investigación de la Especialización de Responsabilidad Civil y Seguros de la misma universidad, y abogado litigante de la firma Tamayo Jaramillo & Asociados, presidida por el Dr. Javier Tamayo Jaramillo, desde el 1 de febrero de 2011. Correo electrónico danielossagomez@hotmail.com

LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

LAS GARANTÍAS DE CALIDAD, IDONEIDAD, Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

INTRODUCCIÓN

El presente artículo es fruto de la investigación exhaustiva de normas, jurisprudencia y ensayos científicos realizados en el país sobre los derechos del consumidor en Colombia antes de la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011, que al ser contrastados con la nueva regulación del denominado “*estatuto del consumidor*” a la luz de los principios generales de la Responsabilidad Civil, permitieron llegar a conclusiones sobre los cambios realmente introducidos por el nuevo estatuto a la responsabilidad de los productores y proveedores frente a los consumidores colombianos. Estas conclusiones, han sido plasmadas en una serie de artículos referidos a los diversos temas que regula la Ley 1480 de 2011.

Luego de haber analizado el ámbito de aplicación del nuevo estatuto del consumidor (Ossa, 2013), conviene ahora, en esta segunda entrega de la investigación, analizar los cambios introducidos en el ordenamiento jurídico colombiano por la Ley 1480 de 2011 en uno de sus puntos neurálgicos: la garantía de calidad, idoneidad y seguridad de los productos.

Para el efecto, nos permitiremos estudiar inicialmente el régimen existente en materia de calidad, idoneidad y seguridad de los productos antes de la entrada en vigencia del estatuto (Sección I), para posteriormente detenernos a analizar los principales cambios y modificaciones establecidos con la expedición de la Ley 1480 de 2011 (Sección II), y finalmente, esbozar las conclusiones que dicho estudio habría arrojado (Sección III).

1. LA SITUACIÓN PREVIA A LA EXPEDICIÓN DE LA LEY 1480 DE 2011

Previo a la expedición de la Ley 1480 de 2011, existían tres tipos de garantías diferentes y claramente diferenciables, instauradas como medios de protección al

consumidor. Tenían diferente sustento normativo, y cada una de ellas versaba sobre un objeto distinto. Ellas eran: la garantía de calidad, la garantía de idoneidad o eficiencia, y la garantía de seguridad. esta última, había sido establecida en nuestro ordenamiento mediante el reconocimiento de la responsabilidad de productores y proveedores por los productos defectuosos que pusieran a circular en el mercado (Tamayo, 2009; Arango, 2012).

Procedamos entonces a explicar qué debe entenderse por cada una de estas garantías (1.1), para luego de realizar un repaso histórico por las instituciones que al respecto han sido creadas en nuestro ordenamiento (1.2), analizar en qué consistía cada una de las regulaciones existentes hasta antes de la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011 (1.3., 1.4. y 1.5).

1. 1. Definición

En su sentido más básico, la garantía de calidad consiste en que el producto contratado tenga las características, propiedades o componentes que son ofrecidas o inherentes al bien o servicio que se adquiere, disfruta o utiliza; esto es, que el producto adquirido sea realmente lo que se ha ofrecido, o lo que debe ser según su naturaleza. La garantía de idoneidad o eficiencia es que el producto sirva para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido producido, distribuido o comercializado; esto es, que tenga la aptitud necesaria para satisfacer las necesidades para las que se creó o comercializó. Finalmente, la garantía de seguridad es que el producto no sea irrazonablemente peligroso, que no conlleve riesgos irracionales a la salud o integridad de los consumidores, por lo que la doctrina y la jurisprudencia han acuñado el término "*producto defectuoso*" para aquellos bienes o servicios que no cumplen con esta razonable seguridad que se espera de él, sea porque este ha sido incorrectamente diseñado, mal fabricado o indebidamente presentado.

Un ejemplo que puede ayudar a clarificar el asunto, es el de un reloj de oro (Tamayo, 2009). Si el reloj ofrecido no resulta siendo de oro sino de acero bañado en oro, este no cumple con la garantía de calidad, al no cumplir con las características ofrecidas o inherentes al bien. Si el reloj sí es de oro, pero se adelanta cada 15 minutos y no da la hora correctamente, el reloj adolece de un vicio de idoneidad, pues no es apto para satisfacer la necesidad para la cual ha sido producido, distribuido o comercializado. Finalmente, si el reloj sí es de oro, sí da correctamente la hora, pero por una extraña aleación del oro con mercurio o plomo, el reloj intoxica y envenena a quienes lo usan, el producto es defectuoso, al no ofrecer la razonable seguridad en la vida o integridad de los consumidores, que el mercado espera de él.

Es importante tener clara la diferenciación entre cada una de estas garantías, porque dependiendo de ello varía el tipo de acción ejercida, los términos para ejercitarla y la forma como puede hacerse responder al productor o proveedor.

1. 2. Evolución Histórica

Las primeras garantías en la compraventa de productos fueron establecidas desde el derecho romano, como obligaciones del vendedor en los casos en los cuales la cosa vendida tuviese vicios ocultos que afectaran su funcionamiento, o porque se perdía la posesión de la cosa por medio de sentencia judicial (saneamiento por vicios redhibitorios y evicción, respectivamente).

Estas garantías, fueron recogidas por Don Andrés Bello en su proyecto de Código Civil Chileno (1853), posteriormente adaptadas a nuestro Código Civil (1887) en la regulación consagrada en los artículos 1893 a 1927. Sin embargo, fue solo hasta 1971 con la expedición del “nuevo” Código de Comercio Colombiano, que empezó a hablarse propiamente de garantías del comprador en la compraventa, al consagrar expresamente en los artículos 932 y siguientes, las primeras garantías de calidad e idoneidad de los productos vendidos, como la llamada garantía de buen funcionamiento.

Estas garantías, ni siquiera tienen origen en el derecho del consumo, sino en el derecho comercial, como obligaciones del vendedor frente al comprador en un contrato de compraventa mercantil. Lo anterior significa que se extiende a todas las personas que realicen este tipo de contratos, sin importar si entre ellos existe o no una relación de consumo, pero al mismo tiempo, se aplica exclusivamente a los contratos de compraventa comercial, por lo que deja de lado otros importantísimos contratos en el tráfico mercantil actual.

Posteriormente, con la expedición del decreto 3466 de 1982, luego conocido como Estatuto del Consumidor sin ser tal¹, se intentó establecer una garantía mínima presunta de calidad e idoneidad a todo bien o servicio que se contrate en una relación de consumo, pero como se verá posteriormente, resultó siendo inoperante.

1 En realidad el Decreto 3466 de 1982 no fue concebido como un Estatuto del Consumidor, sino como una regulación sobre garantías de productos, signos distintivos, propaganda y fijación pública de precios. Casi 10 años después de expedida la norma y por vía jurisprudencial, siguiendo la creciente presión internacional de brindar protección a los consumidores, se hizo un inventario de las normas existentes sobre derecho del consumo. Al percatarse que era esta disposición la que contenía mayores disposiciones al respecto, y que contenía normas de la responsabilidad de los productores expendedores y proveedores, se le puso la etiqueta de *estatuto del consumidor* (Ossa Gómez, 2011).

Finalmente, y a partir de la consagración expresa del artículo 78 de la Constitución Política², la jurisprudencia colombiana comenzó a desarrollar paulatinamente estas garantías, hasta que en la famosa jurisprudencia de 30 de abril de 2009, la Corte Suprema de Justicia (2009a) reconoció directamente, la existencia en nuestro ordenamiento de una garantía de seguridad de los productos, al establecer un marco general de aplicación de la responsabilidad por productos defectuosos.

1. 3. Las garantías de calidad e idoneidad del Código de Comercio

Como se expresó anteriormente, la primera vez que empezó a hablarse propiamente de garantías de calidad e idoneidad de los bienes o servicios contratados fue en el Código de Comercio (1971), a través de la regulación de las obligaciones del vendedor en la compraventa mercantil. Al respecto, los artículos 932, 933 y 934 C.Co., son los encargados de regular las mencionadas garantías.

El primero de estos artículos, el 932 C.Co., establece la denominada garantía de buen funcionamiento, que no es más que una garantía de idoneidad de la cosa vendida (Tamayo, 2009; 2012). Al respecto, señala la mencionada disposición que en aquellos casos en los cuales el vendedor garantice por determinado tiempo el buen funcionamiento del objeto de la compraventa, el comprador podrá reclamarle por cualquier defecto de funcionamiento que se presente durante dicho término, dentro de los 30 días siguientes a aquel que lo haya descubierto, so pena de caducidad. Establece que a falta de pacto expreso sobre el término de la garantía, esta sería de 2 años, contados a partir de la fecha del contrato, y que corresponde al vendedor indemnizar la totalidad de los perjuicios causados por cualquier vicio de funcionamiento que sea oportunamente reclamado por el comprador.

Esta garantía, que al principio parecería muy limitada por extenderse exclusivamente a los eventos en los cuales el vendedor “*garantiza por tiempo determinado el buen funcionamiento de la cosa vendida*” se corrige en el artículo siguiente (933 C.Co.) al establecer que se presumen vendidas con garantía las cosas que se acostumbran a vender de este modo. Así las cosas, existía una verdadera garantía

2 Cfr: Constitución Política de Colombia, 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.

de idoneidad presunta en los bienes sometidos a compraventa mercantil, en la que absolutamente nada exoneraba de responsabilidad al vendedor. Se estableció así una responsabilidad civil objetiva y reforzada (Tamayo, 2007), por cuanto no solo no podría exonerarse de la misma demostrando diligencia y cuidado, sino que ni siquiera la ocurrencia de una causa extraña podría liberarlo.

Si bien esta garantía tenía varios problemas, como un plazo de caducidad muy corto (30 días luego de descubierto el defecto), ser restringida exclusivamente a la compraventa mercantil de bienes o servicios, y dejar abierta la discusión de cuáles son las cosas que se acostumbra vender con garantía; ésta, ofrecía un término de garantía relativamente amplio (2 años), permitía que se reclamara por cualquier clase de perjuicio ocasionado al comprador por el defecto de funcionamiento del bien, y hacía que el vendedor respondiera por absolutamente todo imperfecto en el funcionamiento de la cosa vendida, al no poderse exonerar ni siquiera por una causa extraña (Tamayo, 2007).

Del mismo modo, el artículo 934 C.Co., estableció la obligación en cabeza del vendedor, de responder por todos los vicios o defectos ocultos de la cosa, cuando su causa sea anterior al contrato, y al haber sido ignorados sin culpa del comprador, hagan la cosa impropia para su natural destinación o para el fin previsto en el contrato. En este caso, el comprador tendría derecho a pedir una rebaja en el precio o la resolución del contrato, y solo tendrá derecho a la indemnización de los demás perjuicios ocasionados en el evento en el cual el vendedor hubiese conocido o debido conocer el vicio de la cosa vendida al momento de la celebración del contrato. Este régimen no introdujo grandes cambios al saneamiento por vicios redhibitorios de que trata el Código Civil en los artículos 1419 y siguientes, sino que, por el contrario, se aplica en lo no regulado según la remisión general que hace el artículo 822 C.Co., al Código Civil³.

Si bien podría pensarse que dicho artículo consagraba una garantía de calidad de la cosa, la norma, al exigir que dichos vicios ocultos "*hagan la cosa impropia para su natural destinación o para el fin previsto en el contrato*", consagra una garantía adicional de idoneidad, y no una de calidad. En este orden de ideas, la única garantía que tendría el comprador en caso de un defecto de calidad de la cosa, sería una nulidad del contrato por error en una calidad esencial del objeto sobre el que

3 Cfr: Código de Comercio. Artículo 822. Los principios que gobiernan la formación de los actos y contratos y las obligaciones de derecho civil, sus efectos, interpretación, modo de extinguirse, anularse o rescindirse, serán aplicables a las obligaciones y negocios jurídicos mercantiles, a menos que la ley establezca otra cosa.

La prueba en derecho comercial se regirá por las reglas establecidas en el Código de Procedimiento Civil, salvo las reglas especiales establecidas en la ley.

versa el contrato, pero no hace falta profundizar en las razones por las cuales esto sería completamente ineficaz en el ámbito del derecho de consumo.

No obstante lo anterior, el artículo 939 C.Co., señala que una vez entregadas las mercaderías vendidas, “*el comprador no será oído sobre defectos de calidad o faltas de cantidad toda vez que las haya examinado al tiempo de la entrega y recibido sin previa protesta*” por lo que podría pensarse que el comprador sí tenía una acción para reclamar por los defectos de calidad del bien o servicio vendido, aunque no se indique en la norma la forma en que podría ejercitarse este derecho.

1. 4. La garantía “mínima presunta” del Decreto 3466 de 1982

Posteriormente, el Decreto 3466 de 1982 estableció una regulación expresa para la calidad e idoneidad de los bienes y servicios contratados en una relación de consumo. Estas disposiciones amplían enormemente su ámbito de aplicación al regira todo tipo de contratos en los que un consumidor adquiera, disfrute o utilice cualquier tipo de bien o servicio con un productor o proveedor (Ossa, 2013). Así las cosas, el mencionado decreto definió en los literales e y f del artículo 1, lo que debe entenderse como calidad e idoneidad de un bien o servicio⁴, así como reguló en su artículo 11 la supuesta garantía mínima presunta, que debían tener todos los bienes y servicios contratados entre un productor o proveedor, con un consumidor.

Sin embargo, esta autodenominada *garantía mínima presunta* de calidad e idoneidad en los bienes o servicios contratados en virtud de una relación de consumo, nunca resultó siendo tal. La razón, es que esta garantía solo exige del productor o proveedor responder por la calidad e idoneidad de sus productos o servicios cuando estas han sido consignadas en el registro o licencia correspondiente, o las normas técnicas oficializadas por Ley. Así lo disponía la literalidad del mencionado artículo 11⁵.

4 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Artículo 1. (...)

e). Idoneidad de un bien o servicio: su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

f). Calidad de un bien o servicio: El conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación puede producir.

5 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Artículo 11. Garantía Mínima Presunta. Se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y de prestación de servicios la obligación a cargo del productor **de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente**, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, **así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro** (Subrayo y resalto).

En este orden de ideas, la única garantía de calidad o idoneidad a la que tendrían derecho los consumidores sería la exigida en norma especial, o la que los productores o proveedores hubiesen registrado en el *registro de calidad e idoneidad de los bienes y servicios* que regula el artículo 3 de esta norma. El problema de todo ello, es que el mencionado artículo establece como una *potestad* del productor o proveedor el registrar las calidades o características del bien que se pone a circular en el mercado⁶.

Así las cosas, la que parecería ser una amplia garantía mínima para todo bien o servicio que se contrata en virtud de una relación de consumo, resultó siendo una garantía bastante restringida: únicamente si el productor o proveedor ha querido ofrecerla, al consignar voluntariamente las características de su producto en el respectivo registro creado por el Decreto 3466 de 1982. Lo anterior, sin perjuicio de que normas especiales requieran de otro tipo de registros obligatorios, como los sanitarios o fitosanitarios, o alguna clase de licencia o autorización para producir o distribuir bienes, en cuyo caso deberán cumplirse las condiciones allí registradas.

Consciente de este problema, la Superintendencia de Industria y Comercio estableció en su Circular Única (2001) un término de la garantía mínima presunta para algunos bienes expresa y taxativamente señalados, tales como automóviles y electrodomésticos, con lo cual solucionó parcialmente el problema. Con posterioridad, y por medio de la Circular Externa No. 018 del 22 de julio de 2011 (2011a), esta Superintendencia consagró un término de garantía mínima presunta de doce meses para productos no perecederos, y algunos plazos inferiores para algunos tipos de muebles como llantas, montura para lentes y calzado.

Sin embargo, conceptuó en diversas ocasiones (2011b; 2012a) que la garantía ofrecida por los productores y proveedores, puede ser concedida por un término inferior a la estipulada por la Superintendencia en la Circular Única, si ello fue informado oportunamente al consumidor; por lo que en realidad nada tenía esta garantía de mínima, si podía ser desconocida libremente por quienes debían ofrecerla.

En todo caso, y a pesar de la poca aplicación que esta garantía de calidad e idoneidad representaba, el Decreto 3466 se encargó de hacerla solidaria a productores y proveedores⁷, así como establecerla por la duración mínima que norma especial exija,

6 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Artículo 3. Registro de Calidad e Idoneidad de los Bienes y Servicios. Sin perjuicio del régimen de “licencia de fabricación” establecido en el decreto 2416 de 1971 y de cualquier otro régimen de registro o licencia de bienes o servicios legalmente establecido, **todo productor o importador podrá registrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las características que determinen con precisión la calidad e idoneidad de aquellos**” (Negritas y subrayas propias).

7 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Art. 11, inciso 3.

o lo que se señale voluntariamente en el registro⁸. Estableció también la posibilidad de pactar garantías especiales por escrito, sin mayores condiciones adicionales⁹, y consagró los aspectos a los que da derecho dicha garantía: asistencia técnica para la instalación, reparación en caso de falla, suministro de repuestos, y transporte de la cosa a reparar, sin que ninguna de ellas represente un costo adicional para el consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio, 2010). Señala que en caso de repetirse la falla, el consumidor podría solicitar el cambio del bien por otro de la misma especie, siempre y cuando no se hubiese pactado en contra¹⁰.

Para terminar todo lo anterior, el artículo 26 del mencionado Decreto disponía como causales de exoneración de responsabilidad por vicios de calidad o idoneidad, la fuerza mayor o caso fortuito, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero, señalando únicamente algunos casos en los cuales no serían aplicables las causales de exoneración, todas ellas referidas a culpa o negligencia del productor o proveedor, al no acatar las normas obligatorias, o dar una indebida información acerca del registro del producto¹¹.

1. 5. La garantía de seguridad: la responsabilidad por productos defectuosos

Ni el Código de Comercio, ni el Decreto 3466 de 1982, se habían encargado de regular la responsabilidad civil por productos defectuosos, esto es, la responsabilidad de los productores o proveedores de un bien o servicio que causa daños a quien lo adquiere, disfruta o utiliza, al no cumplir con la razonable seguridad que espera el mercado de él (Tamayo, 2012; Arango, 2012; Villalba, 2012).

No obstante lo anterior, la Constitución Política de 1991 sí había consagrado, en su artículo 78, que “*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*”, así como

8 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Art. 11, inciso 2.

9 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Art. 12.

10 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Art. 13.

11 Cfr: Decreto 3466 de 1982. Artículo 27. Inaplicación de las Causales de Exoneración. Las causales de exoneración previstas en el artículo anterior no se aplicarán en los siguientes casos:

- a). Cuando no se haya efectuado el registro u obtenido la licencia que sean legalmente obligatorios.
- b). Cuando el registro efectuado no se ajuste a las condiciones de calidad e idoneidad descritas en el artículo 10 o a las condiciones determinadas por la autoridad competente o a las normas técnicas oficializadas.
- c). Cuando no se advierta al público sobre la existencia del registro, la licencia o la norma o normas técnicas oficializadas.
- d). Cuando no se haya indicado el término de la garantía mínima presunta, siendo obligatoria su indicación.

en el mundo entero, especialmente Europa y Estados Unidos, ya se había venido desarrollando este tipo de responsabilidad a pasos agigantados.

Es por ello que desde el año 2000, las altas cortes en Colombia empezaron a construir, sobre la base que la Constitución de 1991 había planteado, los principios de responsabilidad civil, así como los aportes realizados por la normatividad, doctrina y jurisprudencia extranjera, un concepto general de la garantía de seguridad, a través del desarrollo de la responsabilidad por productos defectuosos en el país.

La primera de estas decisiones fue la C-1141 de 2000, por medio de la cual la Corte Constitucional reconoce el carácter multifacético de los derechos del consumidor, señalando que no se limita al derecho de obtener en el mercado, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad, sino que 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), entre muchos otros¹².

En ella se resalta igualmente, que fue la primera de las decisiones en las altas cortes en la cual se establece un principio que sería posteriormente reiterado asiduamente: la responsabilidad del productor o distribuidor de un producto defectuoso es independiente del vínculo contractual, por lo que en materia de responsabilidad por productos defectuosos no existe el principio de la relatividad de los contratos, ni tiene mayor relevancia la clásica división entre Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual.

Posterior a este pronunciamiento, hubo una serie de decisiones de las altas cortes en Colombia, en las cuales tanto la Corte Constitucional, como el Consejo de Estado y la Corte Suprema de Justicia, siguieron reconociendo esas especiales circunstancias que la relación de consumo conlleva, y poco a poco fueron ampliando las muy reducidas disposiciones que al respecto se encontraban en el ordenamiento jurídico colombiano¹³.

12 Especialmente, sobre responsabilidad por productos defectuosos, la mencionada providencia resaltó:

“La protección del 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 y, de otro lado, al complejo de derechos instrumentales-información y participación-, necesarios para intervenir en las distintas esferas de la vida económica y poder ver traducidas sus exigencias legítimas en imperativos del interés público que deben por igual realizar el Estado y la comunidad. Los defectos de los productos y servicios, no son indiferentes para el consumidor y el usuario, pues las lesiones que generan pueden afectar su vida, su integridad física y su salud. 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”. (Énfasis fuera de texto) (Corte Constitucional, 2000).

13 Ejemplos claros de este tipo de fallos son las sentencias C- 973 de 2002, C-1071 de 2002, y C-749 de 2009 de la H. Corte Constitucional, y las sentencias del 13 de diciembre de 2001 (Exp. 6775), del 13 de diciembre

Pero fue hasta la reconocida sentencia del 30 de abril de 2009 en la cual la Corte Suprema de Justicia estableció, en ponencia del Dr. Pedro Octavio Munar Cadena (2009a), una teoría general de la responsabilidad de productores y proveedores por productos defectuosos. En esta ocasión, la Corte Suprema de Justicia se detuvo a hacer un detallado análisis de la evolución que la responsabilidad por productos defectuosos había tenido en el mundo, y luego de estudiar las diferentes regulaciones existentes en varios países, como Estados Unidos, la Unión Europea, Brasil y el Perú; procedió a establecer una teoría general de la responsabilidad por productos defectuosos en el derecho colombiano, a partir del artículo 78 de la Constitución Política y las decisiones que hasta el momento, habían tomado las altas cortes colombianas¹⁴.

En esta decisión, la Corte señaló que la responsabilidad por productos defectuosos recaía de manera solidaria sobre los productores y proveedores del mismo, como una obligación de seguridad a favor de los consumidores, a través de la cual se garantiza que el consumidor no sufriría en su persona o en sus bienes, ningún tipo de daño por causa de los productos o servicios que han puesto en el mercado. Señaló igualmente, que se trataba de una obligación de resultado, por lo cual el productor o proveedor de un producto defectuoso debería resarcir la totalidad de perjuicios sufridos por el consumidor, a menos que se demuestre la concurrencia de una causa extraña.

Correspondería entonces a la víctima demostrar (i) el perjuicio padecido, (ii) el carácter de defectuoso del producto y (iii) la relación de causalidad entre ambas, pero no una culpa o negligencia en cabeza de los productores o distribuidores, ni tampoco las razones por las cuales el producto es defectuoso. Bastaría entonces demostrar que el producto no ofrece la razonable seguridad que se espera de este (sea cual sea la razón) para que pueda reputarse el producto como defectuoso, sin

de 2002 (Exp. 6462), del 3 de mayo de 2005 (Ref. 50001310300119990442101) y del 7 de febrero de 2007 (Ref. 23162310300119990009701).

14 Al respecto, señala el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria:

“En ese orden de ideas, es dable entender que un producto es defectuoso cuando no ofrece la seguridad que legítimamente se espera de él, condición que, en consecuencia se predica no por su falta de aptitud para el uso para el que fue adquirido, sino por no cumplir las condiciones de seguridad a que tiene derecho el público, excluyendo, por supuesto, cualquier utilización abusiva. Vale decir, que se trata de un concepto que no guarda necesaria correspondencia con la noción de vicios de la cosa, o de ineptitud de ésta, o de ausencia de las calidades esperadas, criterios todos estos a los que alude el inciso primero del artículo 78 de la Carta Política, y que con mayor detenimiento desarrolla el Decreto 3466 de 1982, pues es posible que ella sea inidónea pero no defectuosa, como acontece, v. gr., con los aparatos que no funcionan o no tienen las calidades pertinentes, pero que de ninguna manera ponen en riesgo al usuario; puede ocurrir, igualmente, que a pesar de ser idóneo el producto sea defectuoso. Así sucede, por ejemplo, cuando carece de las instrucciones necesarias para su adecuada y confiable utilización, o cuando por deficiencias en el embalaje pone en riesgo al consumidor” (Subrayas y negrillas fuera de texto) (Corte Suprema de Justicia, 2009a)

tener que demostrar técnicamente porqué estaba mal diseñado, producido o rotulado, ni que estos defectos se debiesen a una culpa o negligencia del productor o proveedor. Señala que tampoco tendría la víctima que demostrar que el producto fue puesto en circulación por el fabricante o productor, que el defecto existía al momento en que se introdujo al mercado, ni que fue elaborado con la intención de venderlo. Estos elementos deberían ser entonces desvirtuados por el productor o proveedor, con el fin de exonerarse de responsabilidad¹⁵.

2. LA EXPEDICIÓN DE LA LEY 1480 DE 2011

Toda esta regulación normativa y jurisprudencial, fue en gran medida recogida en la Ley 1480 de 2011, en una extensa regulación que no ha estado exenta de controversia, pues juristas como Tamayo, 2012, afirman que una norma que supondría la protección de los consumidores colombianos ha terminado, bien sea por falta de claridad o por intereses económicos perversos, por acabar con las pocas protecciones que el consumidor colombiano tenía frente a los productores o proveedores de los bienes o servicios que adquiere, disfruta o utiliza.

Respecto al punto que nos ocupa, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 consagra la llamada garantía legal, según la cual todo productor o proveedor deberá responder por la calidad, la idoneidad y la seguridad de la totalidad de los bienes o servicios que ofrece al público¹⁶, mientras que el artículo 5 de la mencionada norma, define lo que debe entenderse por calidad, idoneidad y seguridad de los mismos¹⁷.

De esta manera, impone la Ley 1480 de 2011 la obligación que todos los productores y proveedores de cualquier tipo de bien o servicio, deban responder por que los

15 Estos principios, fueron posteriormente reiterados y reafirmados en providencias de la H. Corte Suprema de Justicia, como la proferida el 24 de septiembre de 2009 (Ref. 05360310300120050006001) y la del 22 de julio de 2010 (Ref. 41001310300420000004201).

16 *Cfr.* Ley 1480 de 2011. Artículo 7°. Garantía legal. Es 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.

17 *Cfr.* Ley 1480 de 2011. Artículo 5°. “Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”.

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

“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”.

productos que ponen en circulación tengan las características ofrecidas o inherentes por naturaleza, que funcionen para lo que fueron producidos y que no representen riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

Como se explicó anteriormente, estas garantías ya existían en nuestro ordenamiento. Procedamos entonces a analizar en qué consiste esta nueva regulación, estudiando en un primer término el ámbito de aplicación de esta garantía, esto es, qué regímenes de los estudiados anteriormente deroga o reemplaza (2.1) y, posteriormente, los cambios que esta nueva regulación establece frente a ellos (2.2).

2. 1. Ámbito de aplicación de la garantía legal

Como se tuvo oportunidad de explicar *in extenso* en artículos anteriores (Ossa, 2013), el mismo Estatuto del Consumidor señala en el segundo inciso de su artículo 2, que las normas allí consagradas tienen una aplicación suplementaria, esto es, complementaria o supletiva de las regulaciones especiales que se establezcan para cada sector de la economía¹⁸.

De allí, que no sea cierto que la Ley 1480 de 2011 derogue todos los regímenes especiales y dé un tratamiento idéntico a todos los sectores de la economía. Las normas y garantías allí establecidas se aplican de manera complementaria a otro tipo de normas especiales, con lo cual las múltiples regulaciones se suman adicionalmente, en vez de superponerse o derogarse mutuamente (Echeverri, 2012; Giraldo, Caycedo & Madriñán, 2012; Ossa, 2013).

Veamos qué significa lo anterior en materia de garantías de calidad, idoneidad y seguridad.

2. 1. 1. La garantía legal no deroga la garantía de calidad o eficiencia del C.Co., pero sí la garantía mínima presunta del Decreto 3466 de 1982

Según se expresó anteriormente, la aplicación suplementaria de las normas de la Ley 1480 de 2011 obliga a concluir que la disposición establecida en el artículo 84 de la misma, según la cual ella “*deroga todas las normas que le sean contrarias*” tiene un alcance muy restringido. La ley 1480 de 2011 solo derogaría las normas destinadas específicamente a regir las relaciones existentes entre consumidores y

18 Cfr: Ley 1480 de 2011. Artículo 2°. Inciso 2. Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual **aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.** (Resalto y subrayo)

productores o proveedores, mientras que se mantendrían vigentes las especiales de cada sector económico, en cuyo caso se aplicarían ambos regímenes de manera complementaria (Echeverri, 2012; Giraldo *et al.*, 2012; Ossa, 2013).

Pues bien, teniendo en cuenta que las garantías de calidad y buen funcionamiento de las que tratan los artículos 932 y siguientes del Código de Comercio son obligaciones que la Ley mercantil impone a los vendedores en el contrato de compraventa mercantil, mientras que la garantía legal a la que se refieren los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 está destinada a todos los productores y proveedores de cualquier bien o servicio contratado por un consumidor, debe concluirse que se trata de dos formas de garantías diferentes, surgidas de relaciones jurídico-económicas diversas, que no están llamadas a subrogarse o excluirse mutuamente.

Si bien es cierto que la calidad de comerciante vendedor del Código de Comercio puede en muchos casos coincidir con la de productor o proveedor del Estatuto del Consumidor, esto no los convierte en la misma categoría de destinatario de la norma jurídica, más aún cuando pueden existir contratos de compraventa mercantil que no implican una relación de consumo, como cuando se celebra el mencionado contrato entre dos comerciantes, así como pueden existir relaciones de consumo que no implican una compraventa comercial, como la relación de consumo que surge aun cuando el consumidor no es comprador del bien o servicio, sino que simplemente lo disfruta o utiliza; o cuando el productor o proveedor no es comerciante, como si se dedica al ejercicio de una profesión liberal (Velandia, 2011).

Por lo anterior, la garantía legal de la que trata el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 no deroga ni reemplaza la garantía de buen funcionamiento de la que tratan los artículos 932 y siguientes del Código de Comercio, sino que por el contrario, se suman y complementan ambos tipos de garantía, pues ellas son aplicables a sujetos y relaciones esencialmente diferentes, que si bien pueden concurrir en algunas circunstancias, ello no las hace equivalentes.

Así las cosas, en aquellos casos en los cuales concurra en un mismo sujeto la calidad de comprador en una compraventa mercantil con la de consumidor, quedará al arbitrio de este la opción de elegir, entre las acciones relativas a la protección del consumidor de la Ley 1480 de 2011, o preferir ejercer las garantías consagradas a favor del comprador en un contrato de compraventa mercantil de las que trata el Código de Comercio. Se trata de garantías esencialmente diferentes y aplicables a relaciones jurídico-económicas diversas.

Pero lo anteriormente señalado, no podría predicarse de la garantía por calidad e idoneidad de las que trata el Decreto 3466 de 1982, pues estas sí están dirigidas a regir las mismas relaciones jurídico-económicas (las relaciones de consumo), así

como se dirigen a los mismos sujetos pasivos de imposición normativa (los productores y proveedores), con exactamente la misma finalidad: el que respondan de manera solidaria por la calidad e idoneidad de los bienes o servicios que ponen a disposición del público en general. Por lo anterior, no queda ninguna duda que la garantía legal de la que tratan los artículos 7 y siguientes del Estatuto del Consumidor sí deroga y reemplaza la restringida garantía mínima presunta de calidad e idoneidad a la que se refería el artículo 11 del Decreto 3466 de 1982.

2. 1. 2. La garantía legal de la Ley 1480 de 2011 no incluye la responsabilidad por productos defectuosos: establece una protección adicional y complementaria en vez de absorberla

Sin embargo, la respuesta anteriormente dada no resulta tan sencilla y poco problemática cuando se trata de la garantía de seguridad de los productos puestos a disposición del público. Como se ha explicado anteriormente, antes de la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011 la garantía de seguridad de los bienes y servicios adquiridos por un consumidor estaba dada por la especial responsabilidad por productos defectuosos a la que estaban sometidos los productores y proveedores, utilizándose únicamente la expresión *producto defectuoso* como un sinónimo de producto peligroso, al ser aquel bien o servicio que no ofrece la razonable seguridad que el mercado espera de él (Corte Suprema de Justicia, 2009a; Tamayo, 2012).

Sin embargo, el ya citado artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 incluyó dentro de la garantía legal, la obligación de que los productores y proveedores de cualquier bien o servicio respondan por la seguridad de los productos que ponen a disposición del público, definiendo seguridad, como la “*condición conforme a la cual en situaciones normales de utilización, el producto no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores*”¹⁹. Así mismo, en diferentes apartes del Estatuto del Consumidor, comenzó a utilizarse el vocablo *producto defectuoso* para aquellos bienes o servicios que no cumplen con las condiciones de calidad o idoneidad y no, como se hacía hasta antes de la expedición de la mencionada norma, exclusivamente para los productos peligrosos o inseguros.

Así las cosas, diversos autores –entre los que se encuentra el Dr. Javier Tamayo Jaramillo (2012)– han afirmado que al incluir a la seguridad dentro de la garantía legal, ella ha terminado por comprender la responsabilidad por productos defectuosos en una relación género-especie, por lo cual los aspectos no regulados espe-

19 Cfr: Ley 1480 de 2011. Artículo 5°.

cialmente para la responsabilidad por productos defectuosos, deberán ser aplicadas las disposiciones generales de la garantía legal.

Y es que este no es un problema de poca monta: la garantía legal es una obligación esencialmente temporal, y que por regla general tiene un término de un año, mientras que la responsabilidad por productos defectuosos no tiene un plazo especial de caducidad sino que en principio estaría únicamente regido por los plazos ordinarios de prescripción de 10 años, artículo 2536 del Código Civil. Si llegase a admitirse esta posición que estos juristas han acogido, tendríamos obligatoriamente que concluir que con la expedición de la Ley 1480 de 2011 se ha eliminado de un tajo la responsabilidad por productos defectuosos que la decantada jurisprudencia de las altas cortes había establecido en el país, pues ante la falta de regulación legal sobre el término para ejercer esta acción, habría que aplicar el término general que ha sido consagrado para la garantía legal, reduciéndose entonces el plazo para ejercer la reclamación de 10 años a 1 año o menos, dependiendo del tipo de producto del que se trate.

Lo anterior, implicaría que un automóvil fabricado con frenos que dejan de funcionar después de determinado kilometraje, tendría que fallar dentro del año siguiente a la fecha en la cual fue adquirido, porque si falla al año y tres meses, el vehículo ya no tendría garantía, y el productor o proveedor del mismo no tendría que responder por los daños causados a terceros con la puesta en circulación de un producto defectuoso. Lo mismo ocurriría en el caso de que el motor de una lavadora estallara y causara daños a quien la estaba manipulando, o si una persona ingiere una leche con un día de vencida y queda ciega, pues en este caso la garantía habría expirado, y con ello, la posibilidad de solicitar el resarcimiento de los perjuicios causados por el defecto del producto.

Sin embargo, adherimos nuestra posición al sector de la doctrina (Arango, 2012; Giraldo López *et al.*, 2012; Villalba, 2012) que considera que la situación no es tan fatídica como la plantean los anteriores autores (Tamayo, 2012), sino que, por el contrario, se ha creado una nueva protección adicional a la responsabilidad por productos defectuosos, con lo cual, la garantía de seguridad de los productos se ha desligado de la responsabilidad por productos defectuosos, y ellas, aunque obedecen al mismo supuesto (el que el producto no sea razonablemente inseguro) tendría dos formas distintas de protección, entre las cuales podía optar libremente el consumidor.

En primer lugar, de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011²⁰ puede evidenciarse claramente como la Ley 1480 de 2011 ha diferenciado dos consecuencias

20 Cfr: Ley 1480 de 2011. Artículo 6°. Calidad, idoneidad 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 (...)

diferentes y claramente compatibles entre sí, ante el incumplimiento de los productores y proveedores de su obligación de asegurar la idoneidad, calidad y seguridad de los bienes o servicios que ponen a disposición del mercado: por un lado, la responsabilidad solidaria por la garantía ante los consumidores, que no puede ser otra cosa que la garantía legal de la que trata el Título III de la norma; y adicionalmente, establece que también dará lugar a la responsabilidad por daños por producto defectuoso, de la que habla el Título IV del mencionado compendio normativo.

En segundo lugar, podría pensarse que la garantía legal no incluye la responsabilidad por productos defectuosos sino que son garantías distintas y complementarias, al aplicar las reglas hermenéuticas de interpretación al texto de la Ley 1480 de 2011. En este sentido, de analizar la estructura de la norma puede evidenciarse que la norma se divide en Títulos, que a su vez se subdividen en capítulos. Si dentro del Título III de “GARANTÍAS” se hubiese incluido un capítulo relativo a la responsabilidad por productos defectuosos, no quedaría otra opción que concluir que esta se ha convertido en una especie de garantía de los bienes y servicios puestos en el mercado. Sin embargo, si se tiene en cuenta que la responsabilidad por productos defectuosos está regulada especialmente en el Título IV, de manera completamente independiente y desligada de las garantías reguladas en el Título anterior, puede concluirse que son dos formas de protección diferentes y adicionales, por lo cual resultaría *contra natura* aplicarle a una los términos y regulaciones especiales de otra; son dos cosas distintas.

Finalmente, el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, al regular lo referente al procedimiento especial de la acción de protección al consumidor, señala que mediante ella deben tramitarse todos los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores (que incluye el incumplimiento de garantías), a excepción de la responsabilidad por productos defectuosos²¹. Con ello la norma clarifica que se trata de protecciones diferentes, al punto de señalar que deben tramitarse por dos tipos distintos de procedimiento.

Así las cosas, en el evento en el cual un bien o servicio adquirido por un consumidor no ofrezca la razonable seguridad que se espera de él, este podrá voluntariamente

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 (Énfasis fuera de texto)

21 Cfr: Ley 1480 de 2011. Artículo 58°. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, **a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso** y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales (Resalto y subrayo)

optar entre hacer valer la garantía legal, ejerciendo alguna de las conductas que el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 consagra, como solicitar la reparación o cambio del producto; o ejercer la acción de responsabilidad por productos defectuosos y solicitar la indemnización de los eventuales perjuicios que este producto inseguro le hubiese causado en su salud, su integridad o sus bienes.

2. 2. Cambios trascendentales introducidos con la expedición de la Ley 1480 de 2011

Luego de concluir que la garantía de calidad, idoneidad y seguridad de la que tratan los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 no derogó ni reemplazó las garantías de calidad y buen funcionamiento de los artículos 932 y siguientes del Código de Comercio, ni terminó por absorber la responsabilidad por productos defectuosos; conviene ahora analizar algunos de los cambios introducidos por la nueva normatividad frente al régimen normativo que sí reemplazó: la garantía de calidad e idoneidad del Decreto 3466 de 1982.

2. 2. 1. La garantía legal aplica a todos los productores y proveedores, por todo tipo de bien o servicio

Como se explicó anteriormente, el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y los desarrollos plasmados en artículos posteriores no dejan ninguna duda: la garantía por calidad, idoneidad y seguridad aplica a todos los productos de cualquier tipo de productor o proveedor, con contadas excepciones que la misma ley consagra, como en el caso de los productos usados cuya garantía ya ha expirado, o la prestación de servicios de reparación, siempre y cuando esta circunstancia haya sido informada y aceptada por escrito (Giraldo *et. al.*, 2012; Tamayo, 2012; Echeverri, 2012).

Lo anterior implica un notable cambio frente a la supuesta garantía mínima presunta de la que trataba el derogado artículo 11 del Decreto 3466 de 1982, pues como se explicó, esta únicamente operaba en aquellos casos en los cuales una norma especial la exigiese, o el productor o proveedor hubiese querido concederla, al inscribirla voluntariamente en el registro de calidad e idoneidad de los bienes y servicios, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. 2. 2. Los términos de la garantía de calidad, idoneidad y seguridad

La garantía de calidad e idoneidad de la que trataba el decreto 3466 de 1982 tenía una duración por el término exigido en norma especial, y en su ausencia, lo expresado por el productor o proveedor en el respectivo registro. Por su parte, el

artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 regula específicamente el término de la garantía legal, dependiendo del bien o servicio del que se trate²².

Este artículo, contrario a lo que podría esperarse de una ley que se dice protectorista de los derechos de los consumidores, establece una norma supletiva de la voluntad de las partes, en la cual el productor o proveedor podrá ofrecer libremente la garantía por el término que considere adecuado (siempre y cuando no exista una norma especial que le exija un plazo determinado), y únicamente en caso de no expresarlo, se dará aplicación a las reglas allí consagradas.

Así las cosas, la única diferencia que estableció la regulación de la ley 1480 de 2011 frente a la que en este punto tenía el decreto 3466 de 1982, es establecer un término para aquellos casos en los cuales ni norma especial ni el productor o proveedor señalan un término diferente, que al no ser exigido por la norma otra cosa, podrá ser incluso inferior a los allí consagrados.

Lo anterior, es una verdadera y real desprotección a los consumidores, pues permite que los productores y proveedores destruyan, en la práctica, la garantía legal. Si bien es claro que no podría pactarse una renuncia expresa o tácita a la garantía, por cuanto esta sería considerada una cláusula abusiva²³, lo que sí podría hacerse – y estaría claramente de acuerdo a la redacción de la norma –, es ofrecer garantías de calidad, idoneidad y seguridad con términos demasiado cortos, que en la práctica signifiquen la imposibilidad de ser ejercidas por parte del consumidor²⁴.

22 *Cfr.* Ley 1480 de 2011. Artículo 8°. 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 (Resalto y subrayo).

23 *Cfr.* Ley 1480 de 2011. Artículo 43°. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que: (...) 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden

24 Esta postura, ya fue avalada por la Superintendencia de Industria y Comercio (2012b), quien ha conceptualado que los productores y proveedores de bienes y servicios tienen la facultad de conceder un término de garantía legal diferente e inferior, al estipulado en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

Para evitarlo, la norma debió haber establecido un término mínimo de la garantía que solo pudiese ser modificado por norma especial o por las partes, en los eventos que este fuera mayor al término legal; en vez de dejar al arbitrio del productor o proveedor su determinación, y que solo en los casos que no lo haga se apliquen los términos consagrados en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011.

2. 2. 3. La suspensión y ampliación del plazo de la garantía

Un novedoso aspecto que regula la garantía legal de la ley 1480 de 2011 frente a la garantía de calidad e idoneidad del Decreto 3466 de 1982, está regulado en el artículo 9 del mencionado cuerpo normativo, y es relativo a la suspensión o ampliación del plazo de la garantía²⁵.

En él, se establece que el término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía, como si este está en reparación; así como se interrumpirá, y comenzará a contar nuevamente, cuando se realiza un cambio o reposición del mismo.

Con esta disposición, se pone fin a una odiosa práctica utilizada por diversos productores y proveedores, especialmente en el sector de la construcción, según la cual se retardaba la realización de las reparaciones necesarias, o se adecuaba parcialmente el producto sin realizar las intervenciones realmente requeridas, esperando que cuando el defecto reapareciera, el vencimiento de la garantía los hubiera dejado impunes (Villalba, 2012).

Luego de la entrada en vigencia de esta disposición, la garantía no podría vencerse tan fácilmente, por cuanto ella se alargaría hasta tanto se dé una solución definitiva al vicio de calidad, idoneidad o seguridad del producto. Lo anterior, pues el término de la garantía se habría suspendido cada vez que el producto ingrese nuevamente a reparación, así como comenzará a correr una vez más desde cero, cuando este haya tenido que ser reemplazado.

2. 2. 4. Aspectos incluidos en la garantía legal

Señala la Ley 1480 de 2011 en un confuso artículo 11, los aspectos que incluye la garantía legal. Y decimos confuso, pues en él se combinan algunas conductas que

25 *Cfr.* Ley 1480 de 2011. Artículo 9°. Suspensión y ampliación del plazo de la garantía. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

puede ejercer el consumidor frente a las fallas de calidad, idoneidad y seguridad de los productos que adquiere, disfruta o utiliza, con las obligaciones que debe cumplir el proveedor o productor, con la finalidad de poder hacer efectivas estas garantías²⁶.

Esta regulación consagrada en la Ley 1480 de 2011, amplía los elementos que comprendía la garantía por calidad e idoneidad en el artículo 13 del Decreto 3466 de 1982, al regular específicamente la garantía en contratos de prestación de servicios, pues la anterior regulación parecía olvidar que también aplicaba a ellos (Ossa, 2013). Impuso además, múltiples obligaciones a los productores y proveedores no consagradas expresamente en la legislación anterior, con lo cual se garantizará la efectividad real de las garantías. Sin embargo, no trajo mayores variaciones respecto de las cosas que pueden solicitarse del productor o proveedor del bien o servicio con ocasión de la falla presentada, a excepción del punto que será desarrollado en el numeral siguiente.

2. 2. 5. La garantía legal no incluye la indemnización de perjuicios

No obstante la ampliación de las cosas que incluye la garantía legal de la Ley 1480 de 2011 respecto de la garantía mínima presunta del Decreto 3466 de 1982, existe un punto importante en el cual la nueva garantía resultó siendo más restringida que la anterior: la indemnización de perjuicios.

En efecto, la garantía mínima presunta de la que trataban los artículos 11 y siguientes del Decreto 3466 de 1982, así como el procedimiento judicial establecido en el artículo 29 para hacerla efectiva señalaban que *“en todo caso se podrá solicitar la indemnización de los daños y perjuicios a que hubiera lugar”*, ante lo cual el

26 Dentro del primer grupo, se encuentra la posibilidad del consumidor de solicitar la reparación completamente gratuita del bien, incluyendo los costos de transporte, suministros y repuestos, o la reposición del bien o devolución del dinero en caso de que repararlo no sea posible. Señala que en caso de repetirse la falla, el consumidor podrá optar entre una nueva reparación, o la devolución total o parcial del precio, o el replazo en especie del bien. Así mismo, señala que en los casos de incumplimiento en prestación de servicios (sea por falta de calidad, idoneidad o seguridad) se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones contratadas o la devolución del dinero. Finalmente, señala que en la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, podrá solicitarse la reparación del mismo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero, cuando este se ha destruido total o parcialmente con ocasión del servicio defectuoso.

En el segundo grupo, se encuentran las obligaciones del productor o proveedor de suministrar las instrucciones de instalación, mantenimiento y utilización de los productos, así como disponer de asistencia técnica para estos fines; entregar materialmente el producto y realizar el correspondiente registro oportunamente; contar con disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para realizar las reparaciones requeridas; entre otros.

juez que debía resolver el asunto “*dispondrá el pago del valor demostrado por el reclamante, por concepto de los perjuicios causados*”²⁷.

Esta situación, cambió diametralmente con la expedición de la Ley 1480 de 2011. No solo este no es uno de los aspectos incluidos en la garantía legal, según lo dispuesto en el artículo 11 de la mencionada Ley – sin que siquiera esta indemnización sea mencionada en algún aparte del Título III, relativo a las garantías de los bienes o servicios ofrecidos –, sino que además, el segundo inciso del artículo 10 dispone que “*para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto*”, por lo que resulta claro que no podría condenarse al pago de la indemnización de unos perjuicios que ni siquiera se requieren para la estructuración de responsabilidad.

Por lo anterior, no compartimos la conclusión de algún sector de la doctrina (Giraldo *et al.*, 2012, pág. 53), que frente a la aplicación de la garantía legal en la prestación de servicios, indican que ante un eventual incumplimiento de la garantía de calidad, idoneidad y seguridad, el prestador de servicios debe devolver el dinero cobrado y eventualmente indemnizar los perjuicios causados. Consideramos que ningún tipo de indemnización de perjuicios podrá proseguirse aduciendo un incumplimiento de la garantía legal por parte del productor o proveedor de cualquier bien o servicio.

Se habría entonces establecido una dualidad de regímenes plenamente justificado, que persiguen diferentes finalidades: si el consumidor desea que le reparen el bien, le devuelvan el precio o le presten el servicio en la manera inicialmente estipulada, debe hacerse valer la garantía legal por el proceso especial de protección al consumidor de la que trata el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011; pero si quiere que le indemnicen cualquier forma de perjuicio adicional, tendría que acudir a la jurisdicción mediante un proceso declarativo de responsabilidad civil, usualmente, uno de responsabilidad por producto defectuoso (Arango, 2012).

2. 2. 6. Causales de exoneración de responsabilidad de la garantía

Consagra el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad de la garantía para los productores y proveedores, al igual que lo establecía el artículo 26 del Decreto 3466 de 1982: no responderá el productor o proveedor del bien o servicio por la garantía cuando haya mediado una fuerza mayor o caso fortuito, el hecho exclusivo de un tercero o el hecho exclusivo de la

27 Cfr: Decreto 3466 de 1982, artículo 29.

víctima²⁸, estableciendo en cabeza de quien afirma la ocurrencia de la causa extraña, la demostración de que la causal de exoneración alegada ha sido la causante del defecto del bien.

Si bien es completamente reprochable que se establezcan como causales de exoneración de la garantía legal circunstancias como la fuerza mayor, el caso fortuito o el hecho exclusivo de un tercero – pues en estos casos el riesgo de ocurrencia de los mismos debería pesar en cabeza del productor o proveedor y no del consumidor –, esto no es un reproche nuevo, sino que provenía desde la regulación establecida en 1982.

Lo que no parece adecuado es que no se hubiese aprovechado esta oportunidad de oro para corregir las manifiestas injusticias que estas formas de exoneración acarrear: si a un consumidor le venden en un almacén de cadena un computador, y cuando llega a su casa lo conecta y no funciona, no parecería justo que ese proveedor no responda porque la falla proviene de un rayo que cayó sobre la bodega que almacenaba los equipos y generó daño en ellos. Teniendo en cuenta que este es un evento imprevisible, irresistible y jurídicamente ajeno al actuar tanto del proveedor como del consumidor ¿sobre quién debería recaer este riesgo? Pues la respuesta que da la Ley 1480 de 2011 es que pertenece al consumidor, lo que parece absurdo para una norma que dice proteger a la parte débil de la relación contractual.

3. CONCLUSIONES

- Las garantías de calidad, idoneidad y seguridad de los productos no es un tema novedoso en la legislación colombiana. Las garantías de calidad e idoneidad fueron inicialmente introducidas en el código civil (1887), y posteriormente desarrolladas por el Código de Comercio (1971) y el Decreto 3466 de 1982. Por su parte, la garantía de seguridad había sido desarrollada a través de reiterativas decisiones de las altas cortes colombianas, quienes a partir del año 2000 desarrollaron una verdadera teoría general de la responsabilidad civil por productos defectuosos.
- La expedición de la Ley 1480 de 2011 no tiene, en materia de garantía de idoneidad, calidad y seguridad, las catastróficas consecuencias que un importante sector de la doctrina le habría endilgado, pues no deroga la garantía de calidad y buen funcionamiento del Código de Comercio, ni subsume dentro de la garantía

28 Este hecho exclusivo de la víctima se desdobra en dos tipos de conducta según la Ley 1480 de 2011: el uso indebido del bien, o el no haber atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y su garantía.

legal y sus términos de caducidad, la acción de responsabilidad por productos defectuosos.

- Por el contrario, frente a la garantía de seguridad de los productos, la Ley 1480 de 2011 ha establecido dos regímenes diferenciables y complementarios, entre los cuales podrá optar voluntariamente el consumidor ante la presencia de un producto inseguro: hacer valer la garantía legal, exigiendo alguna de las conductas que el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 consagra, como solicitar la reparación o cambio del producto; o ejercer la acción de responsabilidad por productos defectuosos y solicitar la indemnización de los eventuales perjuicios que el uso de este producto le hubiese causado en su salud, su integridad o sus bienes.
- La garantía de calidad, idoneidad y seguridad establecida en la Ley 1480 de 2011 sí derogó la inoperante garantía mínima presunta del Decreto 3466 de 1982, frente a la cual estableció notables diferencias en materia de ámbito de aplicación, términos de protección y suspensión e interrupción de la garantía. Sin embargo limita su alcance en otros aspectos como la indemnización de perjuicios, y deja indemnes crasos errores provenientes de legislaciones anteriores, como la exoneración por fuerza mayor, caso fortuito o hecho exclusivo de un tercero.
- La garantía legal establecida en la Ley 1480 de 2011 estableció una importante protección a los consumidores colombianos, que a pesar de no estar exenta de errores y fallas, podría resultar valiosa. En todo caso, su efectividad y buen uso por parte de los consumidores, apenas está por demostrarse.

LISTA DE REFERENCIAS

- Arango Perfetti, Daniel (2012). *Ámbito de la Responsabilidad en la Protección al Consumidor: Ley 1480 de 2011*. En: *Revista Foro del Jurista*, Edición No. 29 – Octubre de 2012. Medellín: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Bello López, Andrés (1853). *Proyecto de Código Civil*. Santiago de Chile: Imprenta Chilena. Obtenido de la página web de la Biblioteca Nacional Digital de Chile http://www.memoriachilena.cl/temas/documento_detalle.asp?id=MC0064763
- Corte Constitucional de Colombia (2000). Sentencia C-1141 de 2000. Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz. Recuperado de LexBase.
- Corte Constitucional de Colombia (2002a). Sentencia C-973 de 2002. Magistrado ponente: Álvaro Tafur Galvis. Recuperado de LexBase.
- Corte Constitucional de Colombia (2002b). Sentencia C-1071 de 2002. Magistrado ponente: Eduardo Montealegre Lynett. Recuperado de LexBase.

- Corte Constitucional de Colombia (2009). Sentencia C-749 de 2009. Magistrado ponente: Luis Ernesto Vargas Silva. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2001). Sentencia del 13 de diciembre de 2001. Exp. 6775. Magistrado ponente: Manuel Ardila Velásquez. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2002). Sentencia del 13 de diciembre de 2002. Exp. 6462. Magistrado ponente: Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2005). Sentencia del 3 de mayo de 2005. Ref. 50001310300119990442101. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2007). Sentencia del 7 de febrero de 2007. Ref. 23162310300119990009701. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2009a). Sentencia del 30 de abril de 2009. Ref. 25899319399219990062901. M.P. Pedro Octavio Munar Cadena. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2009b). Sentencia del 24 de septiembre de 2009. Ref. 05360310300120050006001. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2010). Sentencia del 22 de julio de 2010. Ref. 41001310300420000004201. Magistrado ponente: Pedro Octavio Munar Cadena. Recuperado de LexBase.
- Echeverri Salazar, Verónica M. (2012). Algunos Fundamentos para la Protección del Consumidor. En: *Revista Foro del Jurista*, Edición No. 29 – Octubre de 2012. Medellín: Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.
- Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C. & Madriñán Rivera, R. (2012). *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011*, Primera Edición. Bogotá: Editorial Legis S.A.
- Ossa Gómez, Daniel (2011). Protección, Garantías y Eficacia de los Derechos del Consumidor en Colombia. En *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* No 112. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Ossa Gómez, Daniel (2013). Definición, delimitación, y análisis del ámbito de aplicación del nuevo estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011). Manuscrito presentado para publicación.
- Superintendencia de Industria y Comercio (2001). Circular Única “Por medio de la cual se expide la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio”. En: *Diario Oficial* No. 44511. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Superintendencia de Industria y Comercio (2010). Concepto de 23 de septiembre de 2010. Radicado: 10-099612- -00003-0000. Funcionario responsable: María del Socorro Pimenta Corbacho (Jefe Oficina Asesora Jurídica). Obtenido el 26 de abril de 2013

- de la página web de la entidad <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic/Servicios/Web/PriConceptos.php>
- Superintendencia de Industria y Comercio (2011a). Circular Externa No. 018 “Asunto: Modificar el literal A) del numeral 1.2.8.1, del Capítulo Primero del Título II; adicionar el numeral 1.2.8.2.4 Término de Garantía, al Capítulo Primero del Título II y Adicionar el numeral 1.2.9 Término de la Garantía para Productos No perecederos, al Capítulo Primero del Título II, Todos de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio”. Recuperado de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/circular/2011/Circular__Externa_18.pdf
- Superintendencia de Industria y Comercio (2011b). Concepto de 21 de diciembre de 2011. Radicado: 11-153070- -00001-0000. Funcionario responsable: William Antonio Burgos Durango (Jefe Asesor de la Oficina Jurídica). Obtenido el 26 de abril de 2013 de la página web de la entidad <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic/Servicios/Web/PriConceptos.php>
- Superintendencia de Industria y Comercio (2012a). Concepto de 28 de marzo de 2012. Radicado: 12-026529- -00002-0000. Funcionario responsable: William Antonio Burgos Durango (Jefe Asesor de la Oficina Jurídica). Obtenido el 26 de abril de 2013 de la página web de la entidad <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic/Servicios/Web/PriConceptos.php>
- Superintendencia de Industria y Comercio (2012b). Concepto de 18 de abril de 2012. Radicado: 12-30183- -2-0. Funcionario responsable: William Antonio Burgos Durango (Jefe Asesor de la Oficina Jurídica). Obtenido de la página web de la entidad <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic/Servicios/Web/PriConceptos.php>
- Tamayo Jaramillo, Javier (2007). *Tratado de Responsabilidad Civil*, Segunda Edición. Bogotá: Editorial Legis.
- Tamayo Jaramillo, Javier (2009). Ponencia “Responsabilidad por Productos Defectuosos”, en el “Seminario Internacional de Responsabilidad Civil”, celebrado los días 24 y 25 de agosto de 2009 en la Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín.
- Tamayo Jaramillo, Javier (2012). Ponencia “La Responsabilidad Civil en el nuevo Estatuto del Consumidor”, en el congreso de Internacional de Derecho de Seguros “La Protección del Consumidor y el Seguro de Responsabilidad Civil”, celebrado el 22 y 23 de marzo de 2012 en Cartagena. Ponencia aún sin publicar.
- Velandia, Mauricio (2011). Derecho de la Competencia y del Consumo, segunda edición: Competencia desleal; abuso de la posición de dominio; carteles restrictivos; actos restrictivos; integraciones económicas y protección al consumidor. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Villalba Cuéllar, Juan Carlos (2012). Análisis de la Ley 1480 de 2011, que Reforma el Estatuto de Protección al Consumidor en Colombia. En: Revista Principia Iuris, Edición No. 17, Enero – Julio de 2012. Tunja: Universidad Santo Tomás.