

## Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor

Las relaciones entre consumidores, productores y proveedores estaban reguladas principalmente por una norma expedida en el año 1982 (Decreto 3466 de 1982). Dicha norma sufría de muchos vacíos y no regulaba aspectos como las relaciones de consumo en el comercio electrónico o el *recall* de productos defectuosos, entre otros. Después de varios intentos, se acaba de sancionar la Ley 1480 del 12 de octubre de 2011 que tiene por objeto regular los derechos y las obligaciones que surgen entre los productores, los proveedores y los consumidores.

La Ley 1480 de 2011 (“Nuevo Estatuto del Consumidor”) deroga todas las normas que le sean contrarias, y entrará a regir dentro de los seis (6) meses siguientes a su promulgación, es decir el 12 de abril de 2012. Por lo tanto, lo establecido en el Decreto 3466 de 1982, y cualquier otra norma que sea contraria al Estatuto del Consumidor, dejará de regir a partir de dicha fecha, y será reemplazado por la Ley 1480 de 2011.

El Nuevo Estatuto del Consumidor regula aspectos como la calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios; la garantía legal de bienes y servicios; la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; la responsabilidad de productores y proveedores frente a los consumidores; la información que se le debe suministrar a los consumidores; la publicidad; protección contractual, contratos de adhesión y cláusulas abusivas; operaciones mediante sistemas de financiación; ventas mediante métodos no tradicionales o a distancia y protección del consumidor de comercio electrónico; entre otros aspectos.

A continuación procedemos a presentar a nuestros clientes una descripción general del Nuevo Estatuto del Consumidor, así como a identificar los aspectos que consideramos de mayor relevancia.

***Nota:*** Este documento no es un análisis completo y detallado de las normas que incluye el Nuevo Estatuto del Consumidor. Por lo tanto, lo aquí establecido no se puede considerar como una opinión legal. En caso de presentarse alguna situación o se considere que las actividades de su empresa puedan estar cubiertas por las normas de esta ley, los mismos se deben analizar teniendo en cuenta las particularidades de cada caso.

### 1. Aspectos Generales

Dentro de los aspectos generales del Nuevo Estatuto del Consumidor es importante mencionar especialmente los siguientes:

- El Nuevo Estatuto del Consumidor prevé una serie de principios generales de los cuales es importante mencionar especialmente la protección de los consumidores

frente a los riesgos para su salud y seguridad, así como la protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores.

- La ley se aplica tanto a los productos nacionales como a los importados.
- La regla general es que **las normas del Nuevo Estatuto del Consumidor son de orden público**. Es decir, cualquier estipulación que vaya en contra de mismas se tendrá por no escrita. Este aspecto es de mucha importancia en la medida que si por ejemplo en la declaración de garantía de un producto se establece alguna condición que contradiga la ley, tal condición no valdrá. Este es uno de los aspectos que sugerimos revisar al interior de cada empresa.
- La ley establece que “Consumidor” es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. De esta definición es necesario resaltar lo siguiente:
  - Incluye a personas naturales y jurídicas que sean usuarios finales.
  - El producto no necesariamente debe ser adquirido por el usuario final, el hecho de disfrutarlo o utilizarlo también lo convierte en consumidor, y por consiguiente lo protege la ley.
  - No todo producto adquirido, o que se disfrute o use estaría cubierto por la ley, es necesario que esa adquisición, uso o disfrute sea para satisfacer una necesidad propia, privada familiar o doméstica y empresarial cuando no esté intrínsecamente a su actividad económica. Es decir, que sea el resultado de una **relación consumo**.
- El Nuevo Estatuto del Consumidor da la condición de Productor a quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o **importe productos**. Proveedor es quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- El productor y el proveedor son **solidariamente responsables** ante los consumidores por la idoneidad, seguridad y calidad de los productos. Pero la responsabilidad administrativa frente a las autoridades de supervisión y control, es **individual**, es decir, no solidaria.
- Producto es todo bien o servicio.

## 2. Garantía legal

En cuanto a la garantía por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, queremos resaltar los siguientes aspectos:

- Garantía legal es la obligación temporal a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos.
- **De no indicarse el término de la garantía por parte del productor, el mismo será de un (1) año** para productos nuevos. Los usados se podrán vender sin garantía, pero esto debe ser informado y aceptado por el consumidor, en caso contrario se entenderá que el producto tendrá una garantía de tres (3) meses.
- Para los inmuebles, la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados de un (1) año.
- 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 cambio total, el término de la garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad. Si hay cambio de piezas o partes, estas tendrán garantía propia en los términos indicados: es decir si no se indica un término, la garantía será de un (1) año.
- En caso de repetirse una falla, **el consumidor podrá elegir entre:** una nueva reparación, la devolución del precio o el cambio del producto por otro de la misma especie.
- **La garantía legal incluye:** reparación gratuita y suministro oportuno de repuestos, asistencia técnica, disponibilidad de repuestos, aún después de vencida la garantía, por el término anunciado o por el término habitual en el mercado para productos similares. **En este punto es importante llamar la atención sobre el suministro oportuno de repuestos.** Es decir, los productores y proveedores deben contar con mecanismos que les permitan suministrar oportunamente repuestos, y por oportuno se debe entender un término razonable.
- Es posible ofrecer garantías suplementarias que amplíen o mejoren la garantía legal de forma gratuita u onerosa. Los que participen en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria, serán solidariamente responsables por la misma.

- Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados se debe indicar tal circunstancia en forma precisa y notoria.

### 3 *Recall* de productos

La legislación anterior no regulaba la forma en que se debe implementar lo que se conoce como *recall* de productos. Este tipo de procedimiento se ejecuta en los eventos que se presente una falla en la fabricación que afecte un modelo o grupo de productos. En este sentido el Nuevo Estatuto del Consumidor establece lo siguiente:

- Cuando se tenga conocimiento de que al menos un producto tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso **que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas**, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.
- El productor y el proveedor son solidariamente responsables por los daños causados por los defectos de sus productos.

### 4. Cláusula abusivas

El Nuevo Estatuto del Consumidor establece que son abusivas, y en consecuencia, ineficaces de pleno derecho las cláusulas que, entre otras, establezcan lo siguiente:

- Limiten la responsabilidad del productor o proveedor que por ley les corresponden. **En este punto es importante que cada empresa determine cómo afecta esta disposición las cláusulas de limitación de responsabilidad contractual.**
- Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.
- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- Trasladen al consumidor o a un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor.
- Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado.

- Vinculen al consumidor al contrato, aún cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones.
- **Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo.** Esta disposición es de gran importancia, y es respuesta a la queja de muchos consumidores sobre las facilidades que para la vinculación ofrecen muchos proveedores, especialmente de servicios, en contraposición con las trabas que establecían para la terminación de tales servicios.
- Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productos y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles. **En relación con esta disposición, es necesario revisar la práctica que muchos arrendadores han implementado de ceder los derechos de garantía a favor del arrendatario y eximirse de cualquier responsabilidad al respecto.**

## 5. Protección al consumidor de comercio electrónico

Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en el Nuevo Estatuto del Consumidor, los proveedores y expendedores ubicados en Colombia que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos deberán:

- Informar su razón social, NIT, dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
- Suministrar información sobre tamaño, peso, medida, materiales de fabricación, componentes, modo de fabricación, modo de empleo, escala de la imagen de los productos ofrecidos, entre otros.
- **Tiempo de entrega del bien y derecho de retracto que asiste al consumidor.** El Nuevo Estatuto del Consumidor establece que en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios que utilizan métodos a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. **En el evento que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.** El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de

los servicios. Esta es una disposición de suma importancia, y sugerimos que cada empresa establezca claramente cuál es el impacto que la misma puede tener al interior de sus organizaciones.

- Informar el precio total del producto, incluyendo los impuestos, costos y gastos.
- Publicar en todo momento y fácilmente accesibles, las condiciones generales de sus contratos.
- Previamente a la finalización de la transacción, presentar al consumidor un resumen del pedido. La aceptación de la transacción debe ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente.
- Concluida la transacción, se debe remitir a más tardar al día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa sobre la transacción. Así mismo, mantener mecanismos de soporte o prueba de la relación comercial.
- Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. **El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos.** Esta regulación podría implicar que el proveedor *online* sea responsable por los perjuicios o pérdidas económicas que sufran los consumidores por transacciones realizadas en el sitio *web* del proveedor.
- Disponer en el mismo sitio *web* de mecanismos para la presentación de quejas y reclamos.
- La entrega del producto deberá ser máximo en un término de treinta (30) días, en caso de no entrega, el consumidor podrá terminar el contrato.
- El artículo 51 contiene una regulación muy completa sobre la **reversión del pago** en las compras por internet.

## 6. Varios

En adición a las anteriores disposiciones, el Nuevo Estatuto del Consumidor contiene otras disposiciones como las siguientes:

- El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. **El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave.**
- La información mínima sobre los productos debe estar en castellano.
- **Ventas atadas.** No se podrá condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá condicionar el recibo de un incentivo o previo a la aceptación de un término contractual.
- En los contratos de adhesión no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de sus obligaciones.
- El artículo 41 del Nuevo Estatuto del Consumidor regula de forma detallada las cláusulas de permanencia mínima.
- En caso de financiación para la adquisición de productos por parte de personas cuyo control y vigilancia no haya sido asignado a alguna autoridad administrativa en particular (v.g. Superfinanciera), se deberá observar lo previsto el Capítulo IV del Estatuto.
- En caso de incumplimiento de las normas contenidas en el Nuevo Estatuto del Consumidor se podrán imponer las siguientes **sanciones** (sin perjuicio de las responsabilidades por daños y perjuicios frente a los consumidores):
  - Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
  - Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días, o cierre definitivo.
  - Prohibición temporal o definitiva de producir o distribuir determinados productos.
  - Ordenar la destrucción de determinado producto que sea perjudicial para la salud humana.
  - Multas sucesivas hasta por mil (1.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes por inobservancia de órdenes o instrucciones.
  - **Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales,** revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han



autorizado o ejecutado conductas contrarias al Nuevo Estatuto del Consumidor, **se les podrán imponer multas hasta trescientos (300) salarios mínimos** mensuales legales vigentes y la prohibición de ejercer el comercio por cinco (5) años.