



Nuevo Estatuto de Protección del Consumidor Ley 1480 de 2011

Dr. OMAR ALBERTO CARRILLO MARTINEZ

Dr. Omar Alberto Carrillo Martínez

Abogado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Especialista en Derecho Administrativo, experto en Propiedad industrial, Telecomunicaciones y derecho de los negocios. Consultor de Empresas privadas y publicas, Catedrático de la Universidad Javeriana sede Cali y Bogotá, Universidad Externado de Colombia, Universidad de los Andes y Universidad Central. Arbitro de la Cámara de Comercio de Cali y Conjuéz del Tribunal Contencioso Administrativo del Valle del Cauca. Ex funcionario del Ministerio de Comunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio, y el Consejo de Estado.

Temas a Desarrollar

INTRODUCCION
DERECHOS DE PRIMERA, SEGUNDA Y TERCERA GENERACION
FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES
ESTADO DE LA TÉCNICA
NUEVO ESTATUTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
DERECHOS DEL CONSUMIDOR
GARANTÍAS
SOLIDARIDAD PRODUCTOR / CONSUMIDOR
SOLIDARIDAD DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL PRODUCTOR Y PROVEEDOR
REQUISITOS DE INFORMACIÓN SEGURIDAD
RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS
CONDICIONES DE PUBLICIDAD
CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA
CONTRATOS DE ADHESIÓN
DERECHO DE RETRACTO
SISTEMAS DE FINANCIACIÓN
PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO
RÉGIMEN SANCIONATORIO

DERECHOS HUMANOS DE 1ª, 2ª y 3ª GENERACIÓN

La teoría constitucional clasifica los Derechos Humanos en derechos de primera, segunda y tercera generación. El fundamento filosófico de tales derechos radica en la dignidad humana, *vigente en el momento en que cada una de ellas se formula.*

*Los **derechos humanos de primera generación (Bloque de constitucionalidad)** están recogidos en la Carta del 91 bajo el rubro "De los derechos fundamentales", comprendido entre **los artículos 11 a 41**, y su contenido se refiere a las llamadas libertad seguridad (protección de la esfera de acción del individuo) y libertad participación (posibilidad de elegir y de convertirse en órgano del poder), tienen su origen tomados lo encontramos en la Declaración de Derechos del Estado de Virginia de 1776 y en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789 proclamada por "los representantes del pueblo francés, constituidos en Asamblea Nacional", en el inicio de la revolución (agosto 26 de 1789).*

*Luego se construye un paradigma más exigente de la dignidad humana, y de él emergen los derechos **de la segunda generación**. se hallan consignados **del artículo 42 al 77**, denominado "De los derechos sociales, económicos y culturales")*

*Los "**derechos colectivos y del medio ambiente**", que pueden considerarse **de la tercera generación**, aunque no hay un absoluto acuerdo teórico en la ubicación que a cada uno de los derechos corresponde de los artículos 78 a 82.*

Fundamentos constitucionales de la
protección del consumidor
DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE.
Tercera Generación

ARTICULO 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...

DISTINCION ENTRE CONSUMIDOR / NORMAS CIVILES Y MERCANTILES

Estado de la “técnica” o del “arte” en materia de protección del consumidor

- Decreto Ley 3466 de 1982
 - Anterior a la Constitución del 91
 - Tiempos de Control de precios (internacionalización de la economía)
 - Anterior a la Internet
 - Calidad de bienes y servicios
 - Garantía mínima presunta
 - Registro de garantías ante la sic
 - Fijación de precios en listas
 - Multiplicidad de regímenes del consumidor: Financiero, telecomunicaciones, Transporte, etc
- Funciones administrativas (Sic - Alcaldes)
 - Multa
 - Prohibición de producción
- Funciones jurisdiccionales(Sic- Jueces)
 - Carácter indemnizatorio

Nuevo estatuto de protección del consumidor. Ley 1480 de 2011

- Fue sancionada el 12 de octubre de 2011, por disposición del art. 84 entra en vigencia el 12 abril de 2012.
- Tiene 84 artículos, 8 títulos
- Trata entre otros temas, sobre: i. objeto, ámbito de aplicación, ii. Calidad, idoneidad y seguridad, iii. Garantías; iv. Responsabilidad por daño, v. Información, vi. Publicidad, vii. Protección contractual, viii. Aspectos procedimentales e institucionalidad

Derechos de los consumidores (2) Art. 3

- 1.1. Derecho a recibir productos de calidad:** Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
- 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.
- 1.3. Derecho a recibir información:** Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
- 1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.**
- 1.5. Derecho a la reclamación:** Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

Derechos de los consumidores (2)

Art. 3

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

Garantías

(Art. 7 al 17)

GARANTIA: 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.

LA GARANTÍA LEGAL.

- PRIMERO QUE RIGE ES LA GARANTÍA FIJADA POR LA LEY O LA AUTORIDAD COMPETENTE, EN ESTE CASO LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SUPERINDUSTRIA).
- SI NO EXISTE REGULACIÓN, REGIRÁ LA GARANTÍA ANUNCIADA POR EL PRODUCTOR Y/O PROVEEDOR.
- SI NO LA HAY, SE APLICARÁ UNA GARANTÍA DE UN AÑO PARA BIENES NUEVOS. TRES MESES PARA PRODUCTOS USADOS PARA PRODUCTOS PERECEDEROS, LA GARANTÍA LEGAL SERÁ LA FECHA DE VENCIMIENTO. LA GARANTÍA SE SUSPENDE CUANDO EL PRODUCTO ESTE EN REVISIÓN

QUE PASA AL VENCIMIENTO DE LA GARANTIA LEGAL, CON LA IDONEIDAD DEL PRODUCTO?

QUE INCLUYE LA GARANTIA? (Art. 16)

Reparación del bien, así como su transporte para la reparación

Si se repite la falla, se puede dar una nueva reparación

Suministrar instrucciones de manejo

Disponer de asistencia técnica

Disponer de repuestos por el término establecido o por el término usual

Solidaridad entre el productor y el distribuidor

ARTÍCULO 16. *EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.*

ARTÍCULO 16. *EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.* El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

Solidaridad de los medios de comunicación con el productor y el proveedor Art. 29 a 33

Según el nuevo estatuto, los medios de comunicación serán responsables solidarios por la publicidad engañosa.

Busca evitar que el canal de comunicación a través del cual se hace publicidad engañosa no quede exonerado de toda responsabilidad.

Al medio no se le puede exigir que haga una verificación detallada de la veracidad de lo que anuncia, pero sí, por lo menos, que actúe con diligencia y cuidado.

En todo caso, el medio será responsable solidario solo si se le comprueba dolo o culpa grave.

Requisitos de información – Seguridad Art. 23 a 28

Se fortalece el derecho a la información. Además de la obligación de garantizar la calidad del bien o servicio, existirán unos requisitos mínimos de información.

Otra novedad es el derecho a la seguridad de los consumidores, en virtud del cual los productores y proveedores deberán garantizar que su producto no pone en riesgo la seguridad de las personas.

Responsabilidad por productos defectuosos

Se trata de un desarrollo del principio de seguridad, y consiste, básicamente, en que el productor o proveedor no solo se limitan a responder por el bien, sino por un valor adicional, en caso de afectar la vida, la seguridad personal u otros intereses del consumidor.

Condiciones de publicidad - promociones

El Estatuto distingue entre publicidad e información.

El actual estatuto sólo se refiere a publicidad engañosa, pero no a información engañosa.

Se puede engañar al público con publicidad o información. Además, los proveedores se obligan en los términos de las promociones, así no sea publicidad.

Cláusula de permanencia mínima – Servicios art. 41

Solo puede ser pactadas cuando el consumidor obtenga una ventaja sustancial frente a los contratos que no tienen cláusula de permanencia mínima.

También podrá fijar cláusulas diferentes a un año, por ejemplo de seis meses, cuando las condiciones del mercado así lo requieran.

Contratos de adhesión.

art. 37 a 40

ARTÍCULO 37. *CONDICIONES NEGOCIALES GENERALES Y DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.* Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Haber informado suficiente, anticipada y expresamente al adherente sobre la existencia efectos y alcance de las condiciones generales. En los contratos se utilizará el idioma castellano.
2. Las condiciones generales del contrato deben ser concretas, claras y completas.
3. En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías.

Serán ineficaces y se tendrán por no escritas las condiciones generales de los contratos de adhesión que no reúnan los requisitos señalados en este artículo.

ARTÍCULO 38. *CLÁUSULAS PROHIBIDAS.* 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.

Cláusulas abusivas.

Art. 42 a 44

- **ARTÍCULO 42. *CONCEPTO Y PROHIBICIÓN.*** Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.
- Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho.

Ejemplo de cláusulas abusivas

- *ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO.* Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:
 1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
 2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
 4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
 5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;
 6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;

Sistemas de financiación. Diferente de la actividad financiera. Art. 45

ARTÍCULO 45. *ESTIPULACIONES ESPECIALES*. En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

Derecho de retracto. Art. 45 ventas especiales

El derecho de retracto solo esta permitido dentro de los cinco días siguientes a su celebración., en tres casos:

- i. En las ventas no tradicionales, como las realizadas por internet o a distancia;
- ii. Cuando existen sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor ;
- iii. En la venta de tiempos compartidos.

***Retraceso?**

Regimenes especiales – consumidor financiero

¿Y los consumidores financieros?

El estatuto le asigna a la Superintendencia Financiera facultades jurisdiccionales para conocer y decidir las controversias que surjan entre las entidades vigiladas y sus clientes y usuarios relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La competencia es distinta a la que tiene el defensor consumidor financiero.

Procedimiento administrativo - jurisdiccional

1. Procedimiento Administrativo (SIC o Alcaldes) Caducidad de la sanción (C.C.A)

2. Procedimiento Judicial. SIC – JUEZ. Proceso Verbal Sumario

- Las populares y de grupo reguladas en la Ley [472](#) de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.
 - Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.
 - La acción de protección al consumidor
- * Los consumidores de cualquier sector, excepto el financiero (este puede recurrir a la superfinanciera), pueden reclamar por esta vía ante la Superindustria.

Régimen sancionatorio

La Superindustria puede imponer multas hasta de 2.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes, entre otras sanciones, por el incumplimiento de las disposiciones de la norma, de normas de metrología legal, de reglamentos técnicos, de las instrucciones impartidas por ese organismo o por no entregar información relacionada con los regímenes de control de precios.

Los Alcaldes pueden imponer multas hasta de 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, por violación del Estatuto



GRACIAS!!!!