

# La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor<sup>1</sup>

DIONISIO MANUEL DE LA CRUZ CAMARGO<sup>2</sup>  
dionisio.delacruz@uexternado.edu.co

## RESUMEN

El artículo contiene comentarios a la nueva ley de protección al consumidor que entrará a regir en Colombia a partir del mes de abril de 2012 y que regulará la relación entre consumidores y proveedores de bienes y servicios, en dos temas específicos: La garantía legal de los bienes y la responsabilidad por producto defectuoso. Estos temas se abordarán desde la perspectiva de la regulación legal haciendo énfasis en las omisiones de la ley o los puntos que podrían generar discusiones de interpretación.

**Palabras clave:** Derecho del consumidor. Garantía legal. Producto defectuoso.

## THE LEGAL WARRANTY AND LIABILITY BY DEFECTIVE PRODUCTS AT NEW LAW CONSUMER

### ABSTRACT

This article contains comments about the new consumer protection law which will be in force in Colombia from the beginning of april 2012. The purpose of this law is to regulate the relationship between consumers and goods and service providers, in two specific topics: Legal warranty and defective product. These subjects are approached from a regulatory perspective, emphasizing on the omissions and those topics that could possibly generate interpretation issues.

**Keywords:** Consumer protection. Legal Warranty. Defective product.

## INTRODUCCIÓN

Estos apuntes obedecen a los primeros acercamientos al nuevo Estatuto de Protección al Consumidor –Ley 1480 de 2011–, en adelante el nuevo Estatuto, que sin lugar a dudas llena un gran vacío en nuestro sistema jurídico-económico. Desde hace varios años se evidenció la necesidad de actualizar las normas de protección al consumidor, más allá de encomiables esfuerzos por regular el tema en sectores económicos específicos, entregando al mercado una norma de aplicación general con principios claros y parámetros de comportamiento que se convierten en la guía para todos los consumidores y las autoridades que aún conservan competencias para regular el tema en diferentes sectores de la economía.

No es un secreto que en el país muchas de las grandes discusiones alrededor de los mercados y las economías de libre mercado giran alrededor de las relaciones económicas que se tejen entre los productores y comercializadores, sean estos competidores entre sí o pertenecientes a un grupo empresarial. Sobre ellos se estudian los efectos que producen o pueden producir en el mercado sus comportamientos cuando ocasionar una restricción indebida a la competencia a través de actos, acuerdos o abusos de posición dominante o, las integraciones económicas, que por el nivel de activos de las empresas involucradas y sus ingresos, merecen ser informadas previamente a su perfeccionamiento, al Estado para obtener su autorización. Así mismo, se analiza si el comportamiento de estas empresas no rebasa los límites de la lealtad al competir.

Sin embargo, comparativamente, poco se trabaja la relación que surge entre el último eslabón de la cadena comercial y no por

esto el menos importante, antes por el contrario, son el motivo que origina los excesos de los partícipes en el mercado, el consumidor y los proveedores y/o productores.

Con la expedición de la Ley 1480 de 2011 mediante la cual se expidió un nuevo Estatuto del Consumidor, la relación consumidor/proveedor-productor entra en una nueva etapa, de ahí que un repaso de la nueva normatividad ayuda a plantear una serie de cuestiones que se originan de la sola lectura de las normas y que deberán ser fuente de reglamentación por parte del Gobierno y pronunciamientos de la autoridad.

Si bien la ley recoge muchas posiciones jurisprudenciales y doctrinales desarrolladas en vigencia del Decreto 3466 de 1982, las complementa con una serie de principios y regulaciones específicas que impone una nueva forma de entender y aplicar el derecho de defensa del consumidor.

Para poder balancear la relación entre los consumidores y proveedores y/o productores, que trata de implementar la ley, es necesario que unos y otros conozcan sus derechos, pero sobre todo sus obligaciones, para lograr un mercado verdaderamente eficiente, en donde se premie a los mejores oferentes, no sólo por la calidad de sus productos sino también por su respeto al consumidor. En efecto, la eficiencia lograda por los proveedores de bienes y servicios debería verse recompensada con la libre elección del consumidor.

Por lo anterior, una ley de consumidor debe tratar de propender por devolver el equilibrio que, sin sobreproteger al consumidor, le permita ejercer sus derechos de una manera efectiva y fluida, pero sin abusos.

Este artículo no pretende estudiar todos los aspectos del nuevo Estatuto, cuyo alcan-

ce está lejos de ser dimensionado antes de su aplicación práctica, nos referiremos entonces a los aspectos relacionados con la garantía legal y el daño por producto defectuoso, como desarrollo de dos de los principios que consagra la ley a favor del consumidor.

## DERECHOS DEL CONSUMIDOR

“La realidad es que a lo largo de la segunda mitad del siglo XX se han ido produciendo una serie de fenómenos económico-sociales que han supuesto importantes cambios en la estructura del mercado. Así es el caso de la consolidación de la gran empresa y del consumo en masas, por un lado, como hechos de aparición anterior, y los más recientes de transformación del sector de la distribución comercial –integración vertical y horizontal– alejamiento del sujeto responsable del daño, esto es, el fabricante, acentuado con la progresiva internacionalización de los mercados y, finalmente, la entrada en escena de diversas técnicas empresariales que dificultan la libertad de elección del consumidor, caso de la diversificación (artificial) de los productos (así, el prof. GONDRA)”<sup>3</sup>.

La realidad a la que se enfrenta el consumidor en nuestros días hace que los instrumentos de defensa que le ofrece la legislación ordinaria se hayan mostrado inanes y poco efectivos a la hora de luchar contra el mercado y sus agentes. Es por esto que se hace necesaria una legislación específica para las personas cuando acuden al mercado en su calidad de consumidores.

El nuevo Estatuto es una norma con mejor técnica legislativa que el Decreto 3466 de 1982, y está dividido en nueve títulos y ochenta y cuatro artículos, que tratan de los más novedosos temas para la legislación colombiana como la responsabilidad

por producto defectuoso y la regulación de formas modernas de contratos de consumo, como el comercio electrónico y la venta a distancia, todas ellas como desarrollo de lo que la norma a identificado como “derechos y deberes de los consumidores y usuarios”<sup>4</sup>.

Para abordar el tema de la garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso, partiremos de los principios consagrados por la ley a favor de los consumidores y usuarios, que en adelante fundiremos en sólo la denominación consumidores, para descender al desarrollo de los mismos a lo largo del nuevo Estatuto, realizando las anotaciones pertinentes, tanto conceptuales como prácticas.

### I. LA CALIDAD EN LOS PRODUCTOS

El nuevo Estatuto establece como uno de los principios del consumidor el de la calidad de los productos que adquiere, el cual se convierte, correlativamente, en una obligación para los productores y/o proveedores de bienes y servicios en el mercado. Al respecto, establece la norma:

“Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicios de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes: 1. Derechos: 1.1 Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado”<sup>5</sup>.

Si comparamos esta definición con la de la anterior legislación<sup>6</sup>, podemos observar que la nueva ley no tuvo en cuenta a los servicios para definir calidad, como si de ellos no se esperara tal característica. No obstante la omisión de la norma, esto se subsana más

adelante en la misma ley al establecer que en los servicios la obligación es de medio y se mide "por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado"<sup>7</sup>, de donde se puede concluir que también es exigible la calidad en su prestación.

Igualmente, la nueva ley amplía el espectro de la calidad que se espera de los productos y servicios, además de las inherentes al producto o servicio mismo, a la atribuida por la información que se le entrega al consumidor, llamando la atención en que no se hace referencia a la publicidad, con lo que la ley tuvo especial cuidado de diferenciar ambas modalidades de comunicación<sup>8</sup>, lo cual es un tema que merece un escrito aparte.

En lo referente al contenido mismo de la calidad, esta se compone de tres elementos que se complementan entre sí para entregar una protección integral al consumidor. Efectivamente, la garantía legal que tiene que ver con la obligación que tiene el proveedor de garantizar que el bien o servicio cumple con ciertas condiciones de calidad, la norma complementa esta garantía con aquello que se le ofrece al consumidor y las habituales del mercado. A continuación se analizará cada uno de dichos elementos.

#### a. La garantía legal

Es la manera natural y básica de protección al consumidor. No obstante, el antiguo Estatuto sólo cubría un número reducido de circunstancias sobre las cuales eran predicables aplicar la garantía, no existían garantías específicas para los servicios y la entrega misma del bien no se incluía como una obligación a cargo del productor y/o proveedor.

Esta circunstancia obligó a que la autoridad tuviera que interpretar la norma con base en el artículo 78 de la Constitución Nacional y extender su alcance para aplicarla a eventos sucedidos con anterioridad al perfeccionamiento de la relación de consumo, a ordenar la entrega del bien, ordenar la reparación, devolución del dinero o cambio del bien cuando ocurrieren sucesos relacionados con su funcionamiento, así como intervenir en contratos de prestación de servicios.

En efecto, según los artículos 13 y 28 del Decreto 3466 de 1982, la garantía mínima tenía que ver con la obligación de prestar asistencia técnica, sin más explicación, reparar el bien y si se repetía la falla podría ordenarse el cambio del bien o el reintegro del dinero, sin ninguna sanción para el proveedor y/o productor incumplido. Para el caso de los servicios cuyas obligaciones eran consideradas como de medio, fueron expresamente exceptuados de la aplicación de la norma<sup>9</sup>.

El nuevo Estatuto propende porque todos los bienes y servicios que se ofrezcan al mercado cuenten con unos estándares mínimos que otorguen cierta tranquilidad respecto a lo que de ellos puede esperar su adquirente.

Según lo define la ley<sup>10</sup> la 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".

Esta garantía legal incluye la prestación de servicios, como una obligación de medio que se mide por las condiciones de prestación del servicio establecidas en la norma técnica obligatoria si la hubiere, por las ofrecidas al consumidor o las ordinarias y habituales del mercado.

El nuevo Estatuto regula el tema de una manera más amplia y ordenada que la normatividad anterior, al definir el término y su alcance, así:

#### 1. *Período de vigencia de la garantía legal*<sup>11</sup>

El término dentro del cual se entiende vigente la garantía será el dispuesto por la ley o a falta de esta, el establecido por la autoridad competente. A falta de alguno de estos, el que conceda el productor o proveedor.

Ahora bien, a falta de un término que tenga como fuente alguna de las descritas, la norma indica que para productos nuevos es de un (1) año.

Si se trata de productos usados, en los que haya expirado la garantía, sino se informa al consumidor dicha circunstancia, se entiende que cuenta con una garantía de tres (3) meses.

Los productos percederos tendrán como término de garantía el que indique su fecha de vencimiento o expiración. De acuerdo a lo anterior se tiene que el término de la garantía legal va a depender de ciertas circunstancias relacionadas con las características del bien.

##### 1.1 Para los productos nuevos

Los productos nuevos que se vendan en Colombia a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011 tendrán como término de garantía un año a partir de su entrega al consumidor, a no ser que una ley especial, una regulación expedida por autoridad competente o el productor o proveedor, establezcan una diferente.

De esta manera, la jerarquía que se establece hace que si existe una norma especial, un acto administrativo emanado de

autoridad competente e incluso, un término dispuesto por el productor o proveedor, se preferirá al establecido por el Estatuto, por tener este un carácter supletivo, lo que implica que el término podría ser incluso menor a un año si proviene de cualquiera de las fuentes señaladas en la ley.

Ahora bien, un asunto diferente es qué sucede si la ley fija un término especial como garantía legal para un producto determinado. En este caso, ni la autoridad a través de un acto administrativo ni el proveedor o productor podrán fijar un término diferente, por simple jerarquía normativa. Lo mismo sucedería si el término se fija mediante un acto administrativo por autoridad competente, en relación con el proveedor o productor quienes no podrían imponer o acordar con el consumidor un término diferente.

En cuanto a los productos percederos, el término de la garantía será el que figure como fecha de vencimiento. Aquí surge un interrogante: ¿Qué sucede con las frutas y verduras que se venden en su estado natural? consideramos que este tipo de productos no tienen término de garantía, debe entenderse que estos productos deben ser consumidos lo antes posible por el consumidor, circunstancia esta que debería ser informada. En todo caso, este es uno de los eventos que merecen reglamentación por parte del ejecutivo.

Para el caso de los inmuebles la ley reguló específicamente el tema:

Estableció un término de garantía para la estabilidad de la obra por (10) años y de un (1) año para los acabados. Estos términos no podrán ser modificados ni por autoridad competente ni por el acuerdo del proveedor y/o productor con el consumidor.

Lo anterior significa que en los contratos de compraventa de inmuebles, cualquier cláusula que vaya contra esta norma se tendrá por no escrita<sup>12</sup>.

En todos los casos, mientras el consumidor no pueda gozar del bien por efecto de la ejecución de la garantía por parte del proveedor y/o productor, el término de la garantía se interrumpe, volviendo a contar al momento de la entrega por el lapso restante. Si la reparación incluye cambio de piezas, estas tendrán una garantía propia que al tratarse de piezas necesariamente nuevas, tendrán un término de un (1) año, siempre que una ley especial, una regulación expedida por autoridad competente o el productor o proveedor, no establezcan una diferente.

Finalmente, en el caso de que se acceda al cambio del bien, el término de garantía iniciará con la entrega del nuevo bien<sup>13</sup>. Esto por cuanto la garantía cubija al bien y si se presenta cambio de un bien por otro que necesariamente debe ser nuevo, sobre este correrá un nuevo término.

### 1.2 Para los productos usados

En cuanto a los productos usados, el nuevo Estatuto reguló expresamente un tema que era fuente de grandes dudas por parte de los consumidores.

A este respecto habría que diferenciar a aquellos bienes que aún los cubre la garantía de los que no.

Sobre los primeros, el término y las condiciones de la garantía penden sobre él y continúan vigentes, asimilándose a una garantía real, por lo que la garantía legal en una relación de consumo la ostenta el bien sin importar quien sea su propietario o poseedor, circunstancia ésta que sólo es relevante para efecto de la legitimación por

activa cuando se trate de bienes sujetos a registro<sup>14</sup>.

En este orden de ideas, la tradición que se haga del bien no afecta la garantía vigente, esta puede ser reclamada por el nuevo adquirente y no es necesario informarle de tal circunstancia.

En cuanto a los segundos, si el bien ya se encuentra por fuera del período de garantía, esta circunstancia sí debe ser informada por el proveedor al nuevo adquirente, ya que de no hacerlo la ley entiende que el producto tiene una garantía de tres (3) meses.

Así mismo, no vemos inconveniente para que el proveedor pueda otorgar la garantía que considere, la cual debería constar por escrito y ser informada expresamente al consumidor. Esta última hipótesis no está específicamente considerada en el nuevo Estatuto, pero sí se reguló en el artículo 13 de la ley, el tema de las garantías suplementarias, cuya aplicación es absolutamente válida.

### 1.3 Para los servicios

Los servicios en general no tienen un período establecido dentro del cual rija la garantía. Esto no podría ser de otra manera. El objeto del servicio mismo, el contenido de la prestación, será el lindero que demarque las obligaciones que de él se originen y solamente analizando la manera cómo se prestó el servicio y no, 'cuál' fue el servicio que se contrató, permitirá establecer si se prestó de acuerdo a lo que por garantía al consumidor se puede exigir.

Otra cosa sucede con los servicios que tienen ínsito una obligación de resultado. Nos referimos al servicio de reparación de cualquier tipo de bienes, cuya prestación es la reparación efectiva del bien. En estos eventos, el proveedor podrá realizarla sin

otorgar garantía alguna por el trabajo, siempre y cuando se informe claramente y por escrito de tal circunstancia al consumidor. En caso de no hacerlo, la ley entiende que la reparación hecha tiene un periodo de garantía de tres (3) meses sobre el objeto del servicio y no cualquier otro daño que tenga un origen diferente.

En el caso de que el bien no haya sido reparado, se debe entender que no se prestó el servicio, lo que originaría una responsabilidad para el proveedor el cual tendrá que prestar directa o indirectamente el servicio o devolver el dinero que canceló el consumidor, a elección de este<sup>15</sup>.

La manera como se reguló la materia permite que el término de garantía se constituya en un factor más de competencia entre los proveedores y/o productores en el mercado ya que les faculta fijar el término de garantía de sus productos o sus servicios de manera libre, lo cual reflejaría el grado de confianza que tiene en su propio producto. Por esta razón, el llamado al legislador y las autoridades competentes es para que sólo se regulen aquellos bienes y servicios que por sus especiales características puedan atender contra la salud o la seguridad de los consumidores y dejar lo demás al libre juego de oferta y demanda.

## 2. Alcance de la garantía legal

Las obligaciones a cargo de los proveedores y/o productores tienen que ver con la calidad y la idoneidad<sup>16</sup> del producto o servicio. Que la garantía legal se haga efectiva tiene como finalidad proteger al consumidor para que el bien o servicio adquirido, cumpla con la calidad o idoneidad ofrecida y esperada. Para ello, la ley establece la manera cómo esto es posible.

Ahora bien, los productores y/o proveedores no pueden eximirse de las obligaciones surgidas de la ley y que componen la garantía legal; podrían obligarse a más, pero no a menos. Efectivamente, el nuevo Estatuto no da lugar a interpretaciones en el sentido de pretender que las obligaciones surgidas de la garantía legal pueda ser objeto de negociación con el consumidor o que el proveedor y/o producto pueda imponer unilateralmente una cláusula que lo exima de alguna de las obligaciones que compone la garantía legal o la disminuya.

En primer lugar, porque una cláusula de ese estilo implicaría una "... renuncia a los derechos de los consumidores..." la cual es considerada como abusiva<sup>17</sup>. En segundo lugar, del texto mismo del nuevo Estatuto<sup>18</sup> no da lugar a interpretación, ya que la posibilidad de variar la garantía legal es para otorgar garantías "suplementarias"<sup>19</sup>, esto es, para complementarla, ya que al estar establecidas expresamente en la ley, no podría entenderse el adjetivo en su acepción de suplir, sino en el de complementar.

Lo contrario ocurre con el término dentro del cual los productos y servicios quedan cubiertos con la garantía legal, en donde los términos establecidos por la ley, como ya vimos, son aplicables en aquellos eventos en donde la ley, la autoridad competente o el proveedor y/o productor no han establecido en caso de los primeros, o acordado los segundos, un término diferente, que incluso puede ser menor.

En nuestro sentir el tratamiento diferente que se da al tema no tiene justificación. Como lo hemos expresado, el tema de la garantía y su alcance debe ser un factor de competencia entre los agentes del mercado y para esto, debe dejarse que los consumidores puedan escoger a quien le ofrezca una

garantía que se amolde a su presupuesto y a sus requerimientos, lógicamente, bajo esquemas en donde se obligue al proveedor y/o productor a que le informe de manera adecuada a qué se compromete y que estas condiciones sean expresamente aceptadas.

Por otro lado, del catálogo de obligaciones que recaen sobre productores y/o proveedores, varias de ellas son aplicables a solucionar problemas de calidad e idoneidad en productos y otras específicas para los servicios.

## 2.1 Para los productos

La protección que otorga la ley inicia desde antes que el consumidor pueda usar y disfrutar del bien. Esta protección fue necesario establecerla expresamente ya que de las definiciones<sup>20</sup> de calidad e idoneidad<sup>21</sup>, tanto del derogado como del Nuevo Estatuto no es posible concluir que las obligaciones surgidas de la garantía inicien antes del momento mismo de la entrega del bien objeto del contrato de consumo.

### 2.1.1 De lo que se garantiza antes del perfeccionamiento del contrato de consumo

Indudablemente lo que se "ofrezca"<sup>22</sup>, que hace referencia el derecho a recibir productos de calidad, se materializa a través de la información o el componente objetivo de la publicidad que se le entrega al mercado en general o a un consumidor en particular, para que pueda ser objeto de pretensión por parte del consumidor.

Lo dicho se desprende de la fuerza vinculante que la ley otorgó a la publicidad<sup>23</sup> y la obligación impuesta a los proveedores y/o productores de suministrar una información "clara, veraz, suficiente, oportuna, verifica-

ble, comprensible, precisa e idónea, sobre los productos que ofrezcan..."<sup>24</sup>.

Lo regulado legitima a un consumidor a exigir lo que se le ha ofrecido respecto a un producto en relación a sus características, componentes y precio. Para esto, no es necesario que se hubiere perfeccionado el contrato de consumo. De esta manera, el consumidor podría exigir a título de garantía que se le venda el producto de las características ofrecidas o el precio ofertado.

### 2.1.2 De lo que se garantiza al momento de perfeccionarse el contrato

La entrega material del producto, junto a los documentos que acrediten el registro del mismo en los casos en que sea necesario, esto es, vehículos e inmuebles básicamente, se constituye en la primera obligación del proveedor y/o productor y el primer derecho del consumidor<sup>25</sup>.

### 2.1.3 De lo que se garantiza una vez se comienza a disfrutar del bien

Posterior a la entrega material del bien, se mantiene como obligación natural para el productor y/o proveedor, la de reparar<sup>26</sup>. Por supuesto nadie espera que al comprar un producto nuevo éste pueda presentar fallas, pero es claro que nuevo no es sinónimo de perfecto y que pueden existir desperfectos de fabricación, transporte, embalaje o instalación que afectan el buen funcionamiento de un bien.

Lo importante para el consumidor es que el productor y/o proveedor tiene la obligación de tomar todas las medidas necesarias para arreglar el desperfecto, en caso de ser posible, en el menor tiempo posible y sin que genere ningún costo al consumidor,



ni por el arreglo mismo u otros gastos como el transporte desde y hacia el sitio destinado por el proveedor para las reparaciones que se requieran.

Para la devolución del precio pagado o el cambio del bien, el nuevo Estatuto reiteró que a esto se llega siempre que la falla se repita, lo que implica que el bien ha debido someterse previamente a por lo menos una reparación y que no hubiere sido eficaz. Ahora bien, la ley morigera dicha circunstancia a la naturaleza del bien y las características del defecto. En otras palabras, no toda falla reiterada implica necesariamente que se deba proceder por parte del proveedor y/o productor a cambiar el bien o devolver el dinero, ni ordenar, por parte de la autoridad esto mismo. Habrá que atender las circunstancias de cada caso en particular.

En efecto, si en un vehículo la falla consiste en que se averió una de las bombillas internas del vehículo o las bombillas que dan las luces altas y no obstante haber sido reparadas, vuelven a fallar, no podría pretenderse que se ordene el cambio o la devolución del dinero. Cosa distinta sería si la falla de dichas bombillas se originó a consecuencia de un daño eléctrico general, que comprometa todos los sistemas del vehículo.

De la misma forma, pensemos en una nevera cuyo mango utilizado para abrir la puerta se desprende y que luego de la reparación vuelve a fallar. Este sólo hecho no da derecho al consumidor a pretender el cambio del bien o la devolución del dinero, a no ser que este hecho sea el síntoma de un daño mayor del bien que impide su funcionamiento o interfiere en el uso y goce del mismo por parte del consumidor.

No obstante lo anterior, el consumidor no está condenado a soportar de manera indefinida la prestación del servicio técni-

co. La imposibilidad de reparar de manera adecuada el mismo desperfecto luego de varias intervenciones, se debería constituir en una falla, pero del servicio por asistencia técnica, con la entidad suficiente como para devolver el dinero al consumidor u ordenar el cambio del bien, ya que la garantía legal también comprende el "...buen estado de los productos..."<sup>27</sup>.

Como complemento de lo hasta ahora comentado, la garantía incluye la obligación de disponer de asistencia técnica para la instalación, utilización y mantenimiento de los productos, repuestos, partes, insumos y mano de obra calificada, por el término que fije la autoridad competente. Obviamente, si el bien se encuentra fuera del término de garantía, los gastos de la reparación y repuestos deben ser asumidos por el consumidor<sup>28</sup>.

Como novedad, el nuevo Estatuto establece la obligación para el proveedor y/o productor de suministrar las instrucciones de uso, instalación y mantenimiento del bien<sup>29</sup>. Si lo integramos a lo ya explicado, la entrega de estas instrucciones debe estar seguida de la obligación de instalar y dar las primeras instrucciones de uso para aquellos bienes que por su complejidad así lo requieran. En caso de no incluirse como parte del precio pagado por el bien, el proveedor debe, por lo menos, hacer énfasis al consumidor de los cuidados que debe tener para la instalación del bien para un mejor disfrute del mismo.

Para el caso de los inmuebles, el nuevo Estatuto señala que los inmuebles por adhesión<sup>30</sup> que deban ser cambiados, no necesariamente deben ser idénticos a los originales, pero por lo menos, es nuestra opinión, deben hacer juego con el estilo y los demás acabados del bien. Eso sí, de igual o mejor calidad que los primeros<sup>31</sup>.

Así pues, tenemos que la obligación que se garantiza cuando se trata de bienes inicia desde antes de perfeccionarse el negocio jurídico y cobija todas sus etapas, incluso con posterioridad al vencimiento del término de la garantía, otorgando así de manera inequívoca una protección integral al consumidor y ampliando la órbita de responsabilidad del proveedor y/o productor.

## 2.2 Para los servicios

La anterior normatividad sólo tipificaba expresamente una protección sobre aquellos servicios que implican la entrega del bien, casos como el servicio de parqueadero o lavandería son icónicos en este aspecto. El nuevo Estatuto ensancha el espectro de protección incluyendo los demás servicios, además de aquellos que implican la entrega del bien.

### 2.2.1 Para los servicios en general

El consumidor podrá elegir entre la prestación del servicio en las condiciones pactadas o la devolución del dinero. El primer aspecto no genera mayores problemas ya que el consumidor puede pretender que se le preste el servicio en las condiciones pactadas, dando la ley la opción que incluso esto lo realice un tercero, según se desprende del artículo 12 del nuevo Estatuto. La discusión proviene de la segunda posibilidad, para los casos de la prestación de los servicios que se prestan dentro de cierto lapso y de manera continua.

En estos casos cuando el consumidor prefiera la devolución del dinero no es claro si puede exigir la totalidad del valor del contrato o, la totalidad del período dentro del

cual se presentó el incumplimiento o incluso que se devuelva el equivalente al día en que no se prestó el servicio como se esperaba.

Consideramos que cada contrato debe ser analizado de manera independiente, establecer cuál es el objeto del contrato y las obligaciones que se hayan pactado para decidir el alcance de la garantía.

Pensemos en los contratos de prestación del servicio de seguridad a residencias o edificios, en donde suceda un robo por negligencia de la empresa prestadora del servicio. Supongamos que el contrato fue pactado a tres (3) años e iba corriendo el último año cuando ocurrió el robo. La cuestión aquí es si el consumidor puede exigir y la autoridad debe decretar en cumplimiento de la garantía legal, el valor total de los tres años de contrato o sólo el mes en donde se prestó el servicio de manera negligente.

Considero que la primera opción es la más adecuada, ya que en el contrato el prestador del servicio garantiza, no que no vayan a ocurrir hechos como robo o un asalto, sino que va a brindar todo su conocimiento y profesionalismo durante toda la vigencia del contrato, de ahí que una negligencia que haya facilitado el robo o asalto debe entenderse como una indebida prestación del servicio. Adicionalmente, si bien estos servicios se pagan por el consumidor de manera periódica, el precio debe entenderse como sólo fraccionado durante todo el tiempo de vigencia.

### 2.2.2 Los servicios que suponen la entrega del bien

Cuando se trate de servicios que suponen la entrega de un bien, el nuevo Estatuto brinda al consumidor la posibilidad de elegir

entre repararlo o que el proveedor y/o productor lo sustituya por otro de las mismas características. Así mismo, cuando haya una destrucción parcial o total del bien a consecuencia del servicio defectuoso, el consumidor puede exigir que se le pague el equivalente del bien en dinero<sup>32</sup>.

En ambos casos el tema probatorio es clave. Mientras el consumidor no se preocupe por dejar constancia de las características del bien que entrega, su marca y características generales, al momento de hacer su reclamación no habrá manera de ordenar como garantía al proveedor que lo sustituya por otro de las mismas características o que se le pague el equivalente del bien en dinero.

Ahora bien, utilizando las facultades que la ley entrega al gobierno para regular la forma de operar la garantía legal<sup>33</sup>, establecer una presunción del valor de los bienes en función del valor del servicio u obligar al proveedor a tener que detallar las características del bien so pena de presumir un cierto valor, podrían ser alternativas que ayuden a tener herramientas que permitan fijar parámetros objetivos de cálculo y evitar decisiones injustas para alguna de las partes en la relación de consumo.

Por otro lado, si la orden de efectividad de garantía tiene que ver con reparar el bien, el nuevo Estatuto establece lo necesario para que exista total certeza respecto a: en qué consistió la reparación, el estado del bien al entregarse para reparación y el estado en el que se entrega el bien ya reparado, al obligar al proveedor a dejar todas las constancias del caso que permitan comparar las condiciones en que ingresó el bien y cómo fue entregado. La reparación puede hacerla el mismo proveedor o un tercero a nombre de aquel<sup>34</sup>.

### 2.3 ¿Qué pasa respecto al producto ofrecido?

Dentro de la relación de posibles obligaciones surgidas de la garantía legal, brilla por su ausencia aquella relacionada con el incumplimiento por parte del proveedor y/o productor de lo que ofrece al consumidor en relación con el bien o el servicio, esto es, todo lo relacionado con las características técnicas del bien, composición, volumen o el alcance del servicio y por supuesto, el precio o las condiciones comerciales ofrecidas (tasa de interés, número y valor de las cuotas, entre otras).

No obstante esta omisión, creemos que acudiendo a la interpretación sistemática<sup>35</sup> de la ley, es posible concluir con relativa facilidad que el consumidor puede exigir y la autoridad ordenar, que el proveedor y/o productor cumpla con lo que ha ofrecido al consumidor.

De esta manera, recibir productos de calidad incluye para el consumidor el de recibir "...lo que se ofrezca"<sup>36</sup>.

En efecto, el nuevo Estatuto impone la obligación al proveedor y/o productor de informar al consumidor todas características del producto<sup>37</sup>, las cuales harán parte del mismo y serán exigibles por el consumidor.

Punto aparte merece la fuerza vinculante que se le otorga a la publicidad<sup>38</sup> y de paso se diferencia del tema de la información; aunque este es un tema de otro estudio, habría que dejar sentado aquí que la diferencia conceptual de ambas formas de comunicación implica necesariamente que contrario a la información, la publicidad no es exigible en un 100%; sólo aquellos elementos objetivos creíbles de la publicidad podrán ser exigibles por el consumidor y ordenados por la autoridad al proveedor y/o productor como parte de la garantía legal.

Las anteriores son razones suficientes para respaldar nuestra posición, en el sentido que lo ofrecido hace parte de la garantía legal de la que goza el consumidor y puede ser exigida al proveedor y/o productor.

### 3. *Garantía suplementaria*

Cualquiera de los agentes de la cadena de distribución puede obligarse más allá de lo establecido por la ley en cuanto al alcance de la garantía legal. Reiteramos lo dicho en el sentido de que la ley no permite que se ofrezca y acuerde una garantía legal con un alcance menor al establecido en el nuevo Estatuto en su artículo 11, pero sí ir más allá.

El nuevo Estatuto acogió parcialmente la reglamentación que la Superintendencia de Industria y Comercio ha expedido frente al tema<sup>39</sup>, en el sentido que en estos casos de garantías suplementarias siempre deben constar por escrito, ser de fácil comprensión, con caracteres legibles<sup>40</sup> y con la aceptación expresa del consumidor.

Dos apuntes adicionales: (i) Se aclaró que la garantía suplementaria sólo obliga a quien la hace y a los distribuidores cadena abajo, asunto por demás ajustado a la realidad, la lógica y el derecho, ya que sólo quien se comprometió y quienes conocen de ello podrían verse obligados, (ii) En el mismo sentido, se acepta que la garantía suplementaria sea asumida por un tercero<sup>41</sup>.

Para cerrar este punto, se reconocen las garantías "world wide" exigibles al representante de la marca en Colombia, estableciendo la condición que el consumidor demuestre que adquirió el bien en el exterior. Esta condición debe entenderse en el sentido de corroborar la fecha de la compra y así saber si el bien se encuentra cobijado por el término de la garantía ya que no de

otra forma se entendería esta condición, ya que el cubrimiento se demuestra con el certificado de garantía.

### 4. *Exoneración de responsabilidad*

Se mantienen la fuerza mayor o caso fortuito, uso indebido del bien y el hecho de un tercero como causales de exoneración de responsabilidad del proveedor y/o productor ante el consumidor, cuando alguna de estas circunstancias origine el malfuncionamiento del bien.

Como novedad, se incluyó como causal de exoneración el no cumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto o en la garantía misma<sup>42</sup>.

Además de la carga del proveedor y/o productor de demostrar la existencia de la causal, deben estos suministrar dichos manuales al consumidor, los cuales tendrán que estar escritos acorde con la complejidad del bien.

Esta causal indudablemente hará un consumidor más responsable. Dentro de nuestra cultura de consumo no está la costumbre de leer las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento de los bienes que adquirimos antes de usarlos, ni siquiera leemos las condiciones básicas de los contratos que a diario firmamos. Con esta norma se pretende que el consumidor se concientice de su condición, aprenda a analizar si realmente lo que está adquiriendo es lo que requiere y obtenga un mejor rendimiento de los bienes que ofrece el mercado al tener que informarse respecto a las características del bien y la manera cómo se debe utilizar.

Desde el punto de vista del proveedor y/o productor, el asesorar a su consumidor debe ser su principal objetivo. La comple-

alidad de cada bien debe ser directamente proporcional con las instrucciones que se entreguen al consumidor, de tal manera que entre mayor información y asesoría se entregue por parte del proveedor de bienes, mayores serán las posibilidades de éxito en el ejercicio de la causal de exoneración por parte del proveedor y/o productor.

#### b. "Las que se ofrezcan"<sup>43</sup> al consumidor

La calidad se extiende hasta lo que se informe al consumidor por parte del proveedor y/o productor. Si bien la definición no lo aclara expresamente, interpretando la norma, "las que se ofrezcan" no hacen referencia a las contenidas en la publicidad, sino en la información que se entregue al consumidor.

En efecto, la calidad de un bien no podría estar sujeta a lo que de él se publicita, ya que como lo entiende la ley, la publicidad al pretender influir en la decisión del consumidor, generalmente tiene una dosis de exageración que haría irrazonable exigir al anunciante cumplir con ofrecimientos que muchas veces son físicamente imposibles. Por supuesto que habrá que analizar cada caso concreto, por cuanto podría existir una suerte de exageración que a los ojos del consumidor y del juez puede ser perfectamente exigible.

La información tiene que ver con esos elementos reales, objetivos y comprobables que caracterizan el bien y a los servicios, de ahí que el proveedor o expendedor deba tener mucho cuidado en la forma en que comunica las características de su producto al mercado y en concreto, al consumidor. Esta información debe estar desprovista de cualquier tipo de estrategia comercial que pretenda influir al consumidor, más allá de

lo que esta transmita por sí misma. De ahí, que al ser comprobable puede ser exigida, con sólo analizar el producto o detallar el servicio.

De esta manera, la consecuencia sobre el derecho del consumidor a recibir bienes y servicios de calidad es la obligación del proveedor o expendedor de entregarle el bien o servicios con las características informadas, ni más ni menos, o las que objetivamente se puedan exigir de lo publicitado.

#### c. Las habituales del mercado

¿Cuáles son?, es la pregunta que debe responder la autoridad encargada de aplicar la ley en cada caso concreto.

La calidad de los bienes y servicios que habitualmente ofrece el mercado, será aplicada en aquellos eventos en que no existe claridad o nada se haya dicho respecto a lo que compone la garantía legal, la que se ofrece en la información dada al consumidor o lo que se publicita, en las condiciones que vimos.

No obstante, para lo anterior se requiere que la autoridad investigue tales condiciones, para lo cual deberá indagar esas condiciones habituales del mercado del bien o servicio de que se trate, teniendo en cuenta el tipo de bien, su precio, el lugar de adquisición, su marca; para el caso de los servicios, la tarifa que se cobre, el alcance del servicio según los permisos otorgados a la empresa, el lugar de prestación del mismo y las circunstancias que rodeen su prestación.

Las condiciones habituales del mercado servirán como medida para que la autoridad tenga elementos de juicio a la hora de analizar si las exigencias del consumidor están acordes con lo que puede esperar del bien o servicio adquirido, siempre que lo ofrecido

no otorgue elementos suficientes para ello, ya que de ser esto así, debe preferirse esto que hizo parte del contrato de consumo aceptado por las partes.

## II. SEGURIDAD E INDEMNIDAD

El derecho que tiene toda persona a que no se le cause daño, generalmente viene regulado desde el punto de vista de la obligación del causante a resarcir al afectado por los perjuicios que le haya podido causar. El nuevo Estatuto erigió como derecho para el consumidor que los bienes no le causen daño, "en condiciones normales de uso"<sup>44</sup>, además de que se le proteja contra las consecuencias nocivas "para la salud, la vida o la integridad de los consumidores"<sup>45</sup>.

Este derecho fue desarrollado en la ley a través de la regulación de la responsabilidad del productor y/o proveedor por producto defectuoso.

### 1. Contexto y alcance de la responsabilidad

La legislación colombiana no se había ocupado de la responsabilidad que surge como consecuencia de los daños ocasionados por un producto defectuoso. Si bien el decreto 3466 de 1982, reconoció la posibilidad para el consumidor de demandar los perjuicios que en su condición de consumidor le hubiere podido ocasionar un producto, la misma parecía más bien relacionada con aquel daño producido por la falta de calidad e idoneidad del producto.

La responsabilidad por producto defectuoso no tiene que ver con la garantía legal que cobija al consumidor y obliga al proveedor y/o productor a responder por el buen funcionamiento del bien, aunque el

mismo no haya producido daño alguno al consumidor, más allá de que este no haya podido disfrutarlo de acuerdo a lo que de él se espera, con base en la información y la publicidad dada. La responsabilidad por producto defectuoso surge desde la fabricación misma del producto que lo puede hacer potencialmente dañino para la vida e integridad física de los consumidores, más allá de que impida o no su utilización en condiciones de calidad e idoneidad esperadas, ya que el daño puede producirse, incluso, bajo condiciones normales de uso. En otras palabras, un producto puede originar una responsabilidad por esta modalidad habiéndose cumplido su período de garantía legal en perfecto funcionamiento. De hecho, no es necesario ser consumidor para exigir un resarcimiento, ya que se castiga el daño producido por un producto defectuoso, sin importar a quien o que.

Antes de entrar en detalles respecto a los diferentes escenarios dentro de los que se puede desenvolver la responsabilidad por producto defectuoso, es necesario tener claridad respecto al concepto de producto defectuoso y el origen del defecto.

#### 1.1 ¿Qué clase de producto puede ser defectuoso?

El nuevo Estatuto definió producto defectuoso como "...aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho"<sup>46</sup>.

Fundamentar la responsabilidad por producto defectuoso en "un error..." trae a colación la culpa como un elemento adicional de la responsabilidad que es ajeno

al derecho del consumidor<sup>47</sup> y además va en contravía con los desarrollos del nuevo Estatuto.

En efecto, ni la definición del principio de seguridad e indemnidad que estamos analizando ni el artículo 21 del nuevo Estatuto, acerca de la "determinación de la responsabilidad de daños por producto defectuoso", en la que sólo exige que se demuestre "el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel", para que el juez decrete los perjuicios del caso, no es necesario que el consumidor demuestre la falta de negligencia del productor y/o proveedor para declararlo responsable.

En este sentido si acudimos a los principios de interpretación<sup>48</sup>, al tratarse de una norma posterior a la que contiene la definición de producto defectuoso, debería entenderse que esta última fue derogada por la posterior y por lo tanto, asumir que el nuevo Estatuto establece un régimen objetivo, aunque no absoluto por existir causales de exoneración, para la determinación de responsabilidad por producto defectuoso. Consideramos que esta es la interpretación más acorde teniendo en cuenta la posición de debilidad del consumidor con respecto al proveedor y/o productor en la medida en que ya de por sí la carga de la prueba del defecto es en muchos casos bastante onerosa, como para además exigir la prueba de la culpa en el proceso de producción, distribución o comercialización del bien.

Lo anterior implicaría que en vez de hablar de errores en el "...diseño, fabricación o construcción", debería entenderse como defectos en cualquiera de las etapas que establece la norma.

Por otro lado, se debe destacar la inclusión de los bienes inmuebles como productos sobre los cuales recae responsabilidad

por los daños que puedan ocasionar. En esto la legislación colombiana fue más amplia que la española, por ejemplo, la cual excluyó de plano a los bienes inmuebles como potenciales causantes por los daños producidos a raíz de sus defectos<sup>49</sup>.

De la misma manera, los servicios quedaron excluidos del régimen de responsabilidad por producto defectuoso del nuevo Estatuto.

### 1.2 Lo que no se reguló

Esta definición en particular debe ser reglamentada por el gobierno, por mandato expreso de la norma. En este sentido, entonces, exponemos algunos aspectos que deberían ser analizados en dicha reglamentación.

A partir de la definición de la legislación española en donde sí lo son, cabría preguntarse si en la legislación colombiana el gas y la electricidad son considerados bienes y por lo tanto, eventuales causantes de daños por sus defectos.

La respuesta a la anterior pregunta parecería ser negativa. Miremos el por qué.

El nuevo Estatuto dejó claro que "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 legislación especial, evento en el cual se aplicará la legislación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley"<sup>50</sup>.

En aplicación del anterior mandato, debemos aplicar la legislación especial del sector de los servicios públicos domiciliarios. En este sentido, la Ley 142 de 1994 define el gas y la energía eléctrica como servicios públicos domiciliarios<sup>51</sup> y por lo tanto, no

se les podría aplicar el régimen de responsabilidad por producto defectuoso del nuevo Estatuto, que como ya vimos exime a los servicios de este régimen.

Sin embargo, el tema no parecería tan claro si, por ejemplo, debido a un defecto en la tubería se origina un escape de gas que causa la muerte a una persona en su vivienda. Si bien el gas y la electricidad son definidos como servicios y la propia ley de servicios públicos domiciliarios establece expresamente que a las actividades complementarias de transporte y distribución se les aplica esta norma especial, las tuberías y demás elementos utilizados para llevarlos a cada uno de los sitios de residencia de sus suscriptores, son bienes muebles o en el mejor de los casos, inmuebles por adhesión.

Un argumento adicional a tener en cuenta, es que no podrían considerarse como algo indisoluble el objeto mismo del servicio con los medios que se utilizan para transportarlo, distribuirlo y comercializarlo, ya que una cosa es el daño que puede originarse por un suministro de energía de mala calidad (cambios súbitos de voltaje que dañen electrodomésticos o provoquen incendios) a fallas en los bienes (tuberías y sus accesorios), que ocasionan daños contra la vida y la salud de las personas. Hace pocos meses los colombianos vivimos la tragedia por la explosión de un tubo que conducía combustibles y ocasionó un gran número de muertes.

Así mismo, la legislación especial regula el tema de falla del servicio<sup>52</sup>, y entiende como tal una interrupción en el servicio y las consecuencias directas que esto origina, pero no toca los temas de los daños materiales y sobre las personas que un servicio ininterrumpido pero defectuoso pueda ocasionar.

Otro aspecto que debería regularse es el de los bienes agrícolas, o provenientes de la pesca o la ganadería sin transformar que no estarían considerados dentro de los posibles causantes de daños que deban responder bajo el régimen de producto defectuoso.

En efecto, si observamos de manera detenida la definición de producto defectuoso que trae el nuevo Estatuto, el defecto puede ocurrir en las etapa de "...diseño, fabricación, construcción, embalaje o información..." acerca del producto, lo que implicaría que los productos naturales, así sean producidos con fines comerciales, si no han sufrido transformación inicial por la mano del hombre, no podrían originar daños por un defecto propio. En otras palabras no podrían ser considerados "productos".

En este último aspecto, la discusión se centraría en cuándo se puede considerar que un bien agrícola o ganadero o pesquero no ha sufrido transformación. Hay quienes indican que cualquier proceso de preparación, como las operaciones de congelamiento o los de transformación industrial son suficientes para considerar un bien como producto, para efecto de la responsabilidad por producto defectuoso<sup>53</sup>.

Ahora bien, habría que tener en cuenta para efecto de la reglamentación, si sería benéfico incluir estos bienes como productos defectuosos, ya que recientes epidemias producidas por las llamadas "vacas locas" o la enfermedad causadas por los pepinos en Alemania o los melones en los Estados Unidos de América, son hechos con la suficiente contundencia para concluir que causan daños y que los mismos provienen muchas veces por la "mano del hombre", por uso abusivo de herbicidas, pesticidas e insecticidas.



## 2. Mecanismos de protección para el consumidor

El nuevo Estatuto ha diseñado un esquema de protección contra los productos defectuosos, que incluye no sólo la facultad para el perjudicado de ejercer una acción legal especial, sino que le ha entregado herramientas a la autoridad administrativa para proteger a la colectividad de este tipo de bienes.

En este sentido, la responsabilidad que surge por la puesta en el mercado de un producto defectuoso, tiene connotaciones administrativas y jurisdiccionales.

### 2.1 Facultad administrativa

La facultad administrativa en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>54</sup> que le permite imponer sanciones, multas y emitir órdenes hace parte del llamado poder de policía. Esto es, "el conjunto de las actividades administrativas que tiene por objeto la expedición de reglas generales y medidas individuales necesarias para el mantenimiento del orden público", de las policías administrativas especiales, esto es, aquellas que permiten intervenir en materias distintas de la seguridad, la tranquilidad y la salubridad"<sup>55</sup>, más adelante, el mismo autor expone el fenómeno de ampliación del poder de policía a lo económico: "En los temas económicos se va a verificar, igualmente, cierta expansión del concepto de policía en la medida en que se entiende que existe también un cierto orden en el desenvolvimiento económico y que cuando este se altera, por diversos acontecimientos, deben intervenir las autoridades para restablecerlo en beneficio de los habitantes de un país, o de los consumidores como un sector sensible de la población"<sup>56</sup>.

### 2.1.1 Información previa

El nuevo Estatuto establece un deber de información para los integrantes de la cadena productiva para que cuando alguno de ellos tenga conocimiento de un defecto del bien que haya producido o pudiera producir "un evento adverso" que atente contra la "salud, la vida o la integridad de las personas" deberá tomar las medidas correctivas e informar a la autoridad nacional correspondiente dentro de los tres (3) días siguientes a su ocurrencia<sup>57</sup>.

El incumplimiento de este deber haría acreedor al obligado a las sanciones previstas en el artículo 61 de la ley, que tienen que ver con multas de hasta 2000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, cierres de establecimientos, entre otras, que miraremos enseguida.

Este deber de información a toda la cadena productiva surge de la aplicación misma de la definición de producto defectuoso, ya que el defecto, como la misma norma lo apunta, puede provenir desde el diseño mismo o fabricación del bien, pasando por la construcción y el embalaje mismo, que pueden ser realizados por terceros ajenos al fabricante y aquellos que se originan en la información que se le dio al consumidor ya sea de forma incompleta o equivocada o simplemente, no se le dio. En el anterior sentido, quien tenga conocimiento o haya advertido del defecto deberá informar a la autoridad.

### 2.1.2 Sanciones

Si la autoridad tiene conocimiento a través de alguno de los integrantes de la cadena de producción o de manera oficiosa en uso de sus facultades administrativas podría,

cautelarmente, suspender la producción o comercialización del producto que se trate por 60 días prorrogables, "hasta por un término igual", siempre que tenga "indicios graves" de que el producto atenta contra la vida o seguridad de los consumidores o que el producto no cumple con el reglamento técnico al que ha sido sometido<sup>58</sup>.

Así mismo, como sanción podrá la autoridad prohibir de manera temporal o definitiva la producción, distribución o comercialización de estos productos e incluso ordenar su destrucción<sup>59</sup>.

Además de las medidas que puede tomar la autoridad relacionada con la producción, distribución y comercialización del bien, puede imponer multas de hasta 2000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, los cuales se podrán graduar teniendo como uno de los criterios "el daño causado a los consumidores", la reincidencia, el beneficio económico que hubiere obtenido o la utilización de medios fraudulentos para encubrirlos, entre otros, que podrían incidir en el monto de la multa<sup>60</sup>.

Como vemos la autoridad fue investida de facultades no sólo sancionatorias, sino preventivas para evitar la propagación o aumento de los perjuicios que un producto defectuoso pudiera ocasionar en el mercado.

### 2.1.3 Tipificación administrativa

El artículo 21 del nuevo Estatuto contiene los elementos que debe demostrar el perjudicado por un producto defectuoso, para determinar responsabilidades. El consumidor debe demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre el daño y el defecto. Le corresponderá al

proveedor y/o productor demostrar alguna de las causales de exoneración que acepta la norma.

Este planteamiento debería entenderse para aquellos casos en donde se pretende por parte de uno o varios consumidores afectados la indemnización por los perjuicios que el producto defectuoso le haya podido causar.

Cosa distinta se presenta cuando se está frente a la autoridad administrativa que enfrenta una investigación, ya sea porque los responsables, que como se mencionó anteriormente puede ser cualquier agente en la cadena productiva, no dieron aviso del defecto de un bien o, porque se inició una investigación administrativa por la existencia de un presunto producto defectuoso en el mercado.

En este último escenario, la autoridad administrativa sólo está obligada a demostrar el defecto del bien y que este podría afectar la salud, la vida o la seguridad de las personas o es nocivo para la salud, en condiciones normales de uso<sup>61</sup>. Los elementos que tienen que ver con el nexo causal entre el defecto y el daño es algo que le compete al consumidor cuando solicite indemnización de perjuicios.

Lo anterior se fundamenta en que el interés que se protege por parte de la autoridad administrativa es el interés general y para ello no requiere que se haya causado un daño; la simple potencialidad originada por el tipo de defecto detectado es suficiente para tomar todas las medidas administrativas con que la ley facultó a la Superintendencia de Industria y Comercio para impedir la comercialización de un producto defectuoso o lograr el retiro de uno potencialmente dañino.

## 2.2 Facultad jurisdiccional

El ejercicio de facultades jurisdiccionales tiene que ver con la función pública de administrar justicia, es decir, "dar a cada cual lo que le pertenece"<sup>62</sup>, en derecho.

### 2.2.1 Autoridad competente

De manera expresa el nuevo Estatuto fijó como autoridad competente para conocer de los procesos de responsabilidad por producto defectuoso a la jurisdicción ordinaria, al igual que las acciones populares o de grupo<sup>63</sup>.

En este sentido, la Superintendencia de Industria y Comercio ha sido investida de facultades jurisdiccionales para todos los demás temas que tienen que ver con la protección al consumidor, excepto los dos antes mencionados que tiene un carácter claramente indemnizatorio, dejando a la autoridad administrativa para hacer respetar la obligación surgida de la entrega del bien o prestación del servicio y la garantía legal.

No obstante lo anterior, por excepción el nuevo Estatuto permite que se reclamen perjuicios ante la autoridad administrativa y esto se presenta cuando el perjuicio proviene de la información o la publicidad engañosa<sup>64</sup>. En estos eventos, el consumidor no solamente puede exigir la garantía legal, que al proveedor y/o productor se le condene hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sino que, además, podrá solicitar que se le indemnice por los perjuicios causados y debidamente demostrados.

La responsabilidad será solidaria para efecto del consumidor, ya que reitera el nuevo Estatuto que las relaciones contrac-

tuales entre proveedores y fabricantes o distribuidores no son oponibles a él. De hecho, se presume productor quien figure en el producto a través de su nombre o marca, "o cualquier otro signo o distintivo en el producto"<sup>65</sup>.

Lo anterior implica que el consumidor puede reclamar por la garantía legal ante quien le vendió el bien u ofreció el servicio o el productor, importador o proveedor del servicio y cualquiera ante quien el consumidor interponga su reclamo, debe por lo menos tramitarlo y responder cuando las circunstancias demuestren el derecho del consumidor.

### 2.2.2 Tipificación jurisdiccional

Si lo que se pretende es lograr que se indemnicen los perjuicios causados por un producto defectuoso es necesario acudir a la justicia ordinaria y demostrar que el bien tenía un defecto, que existió un daño y que este daño fue originado por el defecto.

Al respecto, la ley va más allá y describe los acontecimientos que se entienden como daño a consecuencia de un producto defectuoso: i) muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso y; ii) los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por este<sup>66</sup>.

Por la redacción de la norma se debería entender que cualquier otra consecuencia que se pueda originar por el defecto de un bien no quedaría cobijada por este régimen de responsabilidad y entraría a la categoría de la responsabilidad civil extracontractual general regida por el artículo 2341 del código civil colombiano.

Volviendo a los elementos de responsabilidad, la culpa no es un factor que se

tiene en cuenta. Si bien la ley estatuye de esta forma un régimen de responsabilidad objetiva, el consumidor tiene una carga procesal mayor que la que tendría al reclamar la garantía legal<sup>67</sup> o la autoridad al utilizar sus facultades administrativa para imponer una multa, por ejemplo, ya que para la responsabilidad por productos defectuosos exige probar el defecto del bien, que involucra la más de las veces de un dictamen pericial que demuestre que efectivamente el bien tuvo un defecto, que se produjo un daño de los que describe la norma y el nexo causal entre este y aquel.

Como si lo anterior no fuera poco, debe demostrar la cuantía del daño.

### 2.2.3 Causales de exoneración

El artículo 22 del nuevo Estatuto contiene un listado taxativo de causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso.

Según la norma, "sólo son admisibles": El caso fortuito o la fuerza mayor, culpa exclusiva del afectado, hecho de un tercero, cuando el proveedor y/o productor no haya puesto el producto en circulación, cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes y, cuando el producto fue puesto en circulación el estado de la ciencia no permitía descubrir la existencia del defecto.

Las primeras causales tienen que ver con el rompimiento del nexo causal en donde, incluso habiendo prueba del defecto del producto, el daño, si ocurrió, no se produjo a consecuencia del defecto sino por una causa extraña, por culpa del mismo demandante o a causa del actuar de un tercero.

El caso del daño producido por culpa exclusiva del afectado, la causal de exoneración se configura por el acaecimiento de circunstancias asociadas a la utilización del bien más allá de las condiciones normales de uso. Esto se desprende de interpretar de manera sistemática el numeral 1.2 del artículo 3 del nuevo Estatuto que contiene el derecho del consumidor "a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso", con la causal de exoneración que estamos comentando, ya que si esto no fuera así, se llegaría a la interpretación absurda de que la manipulación del bien por parte del afectado dentro de los usos que del bien se puedan esperar, tipificaría esta causal de exoneración. En este sentido, el uso normal debe interpretarse como todo aquel relacionado con lo que se espera del bien, su uso previsible; para lo que fue fabricado, en últimas. Si se adquiere una bicicleta, ésta por ejemplo, debe servir para transportar a quien la posee y si por un defecto se causa daño a quien la utiliza, por el hecho que lo estuviere haciendo en un terreno destapado no se podría considerar un uso fuera de lo normal y por esta causa entender probada la causal. Así mismo, es un uso previsible que los niños se lleven juguetes a la boca o que los adultos hagan lo mismo con las "patas" de las gafas o con un bolígrafo y por esto habría que exigir que en la fabricación de estos objetos se utilicen materiales no tóxicos<sup>68</sup>.

Otra circunstancia que se debe tener en cuenta es la "razonable seguridad" contenida la definición de producto defectuoso del numeral 17 del artículo 5 del nuevo Estatuto. Esta razonabilidad que se predica del producto, implica que al haber productos potencialmente peligrosos, el daño que estos ocasionen automáticamente origine una

responsabilidad por producto defectuoso. "La ley no considera defectuoso cualquier producto meramente peligroso o que simplemente causa un daño"<sup>69</sup>. Pensemos en un arma de fuego que es un producto hecho para ocasionar daño, pero lo que uno no espera es que el arma se estalle al accionarla y ocasione lesiones al poseedor de la misma.

No haber puesto el bien en circulación, como causal de exoneración nos lleva a una primera precisión. La responsabilidad surge no por la fabricación del bien defectuoso, sino por el riesgo nacido de la puesta en circulación del bien, ya que la responsabilidad, surge por este actuar irresponsable.

Ahora bien, se pone un bien en circulación cuando se entrega para su comercialización, cuando se expone para su venta así el daño se irroge sobre los mismos empleados del fabricante, ya que esta responsabilidad no sólo se instaura para proteger al consumidor sino a todo aquel que pueda sufrir un daño; luego de la exposición del bien para su comercialización la responsabilidad se aplica cuando el bien es transportado a la residencia del adquirente, por ejemplo<sup>70</sup>.

Por el contrario, no habría responsabilidad por la operancia de la causal, cuando el demandado no haya puesto en circulación el bien o esto se haya hecho contra su voluntad. Pensemos en el robo del bien que luego es puesto en circulación o cuando el daño se produce dentro de las instalaciones de la fábrica.

La exoneración por cumplimiento, en últimas, de una norma, debe tener la connotación de imperativa. En efecto, no se trata de cumplir cualquier tipo de ordenamiento de carácter profesional, técnico o gremial, debe tratarse de normas jurídicas cuya transgresión puedan originar una sanción, las

que por su obediencia puedan causar el defecto que origine el daño por el que se deba responder. En este caso la prueba del fabricante debe ir dirigida a demostrar que el defecto se originó en el seguimiento estricto de la norma jurídica imperativa.

El último aspecto tiene que ver con la causal de exoneración conocida por la doctrina como "riesgos del desarrollo". Según esta, no se podría hacer responsable al fabricante por un defecto del que no se podría haber previsto al momento en que el producto haya sido puesto en circulación. El tema en la doctrina<sup>71</sup> no es pacífico ya que hay quienes piensan que el fabricante debería responder incluso en estos eventos ya que nadie más que él cuenta con los conocimientos suficientes para prever este tipo de eventos. Del otro lado están quienes opinan que la exclusión es necesaria, ya que de lo contrario se perjudicaría la investigación científica y técnica de los procesos de fabricación, "pues lo contrario incentivaría la fabricación de productos sin innovaciones, cuya seguridad hubiere quedado ya contrastada"<sup>72</sup>.

## CONCLUSIONES

El alcance que va a tener el nuevo Estatuto del consumidor está lejos de ser vislumbrado, sin embargo es claro que es un elemento que le hacía falta a una economía que se está abriendo al comercio y a la competencia internacional, lo que implica no sólo un derecho a la competencia sólido y desarrollado, sino normas de protección al consumidor que le permitan defender sus derechos a través de la imposición de derechos y deberes que le permitan ejercer su derecho a la libre elección de manera transparente.

Estos apuntes no son más que el abre-bocas de una normatividad que sin lugar a dudas cambiará las instituciones jurídicas tradicionales al establecer nuevos principios en materia contractual y de obligaciones. De tal manera que pronto hablaremos del derecho del consumo en el mismo nivel que el derecho comercial o civil, ya que el volumen de transacciones que se registrarán por estas normas lo hará mucho más llamativo para su estudio.

Así mismo, las autoridades tiene el gran reto de lograr que estos derechos no se queden en letra muerta y cumplan con los objetivos que para ella se trazaron.

#### BIBLIOGRAFÍA

- LASARTE ALVARES, CARLOS. "Manual sobre protección de los consumidores y usuarios". 4.ª ed. Madrid. 2010. Editorial Dykinson S.L. P. 13.
- MARTÍN CASALS, MIQUEL y SOLÉ FELIÚ, JOSEF. "La responsabilidad civil por producto defectuos". Editorial Tirant lo Blanch. *Derecho Privado de Consumo*. Coord. MARÍA JOSÉ REYES LÓPEZ. Valencia, 2005, p. 167.
- MARTÍN CASALS, MIQUEL y SOLÉ FELIÚ, JOSEF. "La responsabilidad civil por producto defectuos". Editorial Tirant lo Blanch. *Derecho Privado de Consumo*. Coord. MARÍA JOSÉ REYES LÓPEZ. Valencia, 2005, p. 167.
- RINESSI, JUAN ANTONIO. "Relación de consumo y derechos del consumidor". Editorial Astrea. Buenos Aires-Argentina, 2006. P. 275 a 277.
- RODRÍGUEZ CARRIÓN, JOSÉ LUIS. "La responsabilidad civil por los daños causados por producto defectuoso". Ediciones Revista General del Derecho. Valencia. 2000, p. 219.
- VIDAL PERDOMO, JAIME. "Derecho administrativo". 13.ª ed. Editorial Legis S.A. 2008. P. 317 y 323.

#### NORMATIVIDAD

Ley 11480 de 2011.

Decreto 3466 de 1982.

- 1 Fecha de recepción: 13 de febrero de 2012. Fecha de modificación: 20 de marzo de 2012. Fecha de aceptación: 5 de julio de 2012.
- 2 Abogado Universidad Externado de Colombia. Especialista en Derecho Financiero, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario; Especialista en Derecho de los Negocios, Universidad Externado de Colombia; Especialista en Derecho Contractual y Relaciones Jurídico Negociales de la Universidad Externado de Colombia; diplomado de Análisis económico del Derecho en la Universidad Externado de Colombia. Se ha desempeñado como Superintendente de Asuntos Jurisdiccionales en la Superintendencia de Industria y Comercio. Actualmente docente investigador del Departamento de Derecho Económico de la Universidad Externado de Colombia y consultor.
- 3 LASARTE ALVARES, CARLOS. "Manual sobre protección de los consumidores y usuarios". P. 13. 4.ª ed. Madrid. 2010. Editorial Dykinson S.L.
- 4 Artículo 3 Ley 1480 de 2011.
- 5 Artículo 3 numeral 1.1. Ley 1480 de 2011.
- 6 Decreto 3466 de 1982. "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". Ley 1480 de 2011. "Calidad: condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él".
- 7 Artículo 7 Ley 1480 de 2011.
- 8 "7. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización".

- "...12. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo". Artículo 5 Ley 1480 de 2011.
- 9 Artículo 45 Decreto 3466 de 1982.
- 10 Artículo 7 Ley 1480 de 2011.
- 11 Artículo 8 Ley 1480 de 2011.
- 12 Artículo 4 Ley 1480 de 2011.
- 13 Artículo 9 Ley 1480 de 2011.
- 14 En efecto, debido a que el código civil presume que el poseedor de bienes muebles es su propietario, para los inmuebles y automotores, la propiedad la otorga el registro por lo que sólo el propietario directamente o indirectamente, mediante autorización al poseedor o tenedor, estaría legitimado. Artículo 756 Código Civil Colombiano y 922 del Código de Comercio.
- 15 Artículos 11 numeral 3 y, 12 Ley 1480 de 2011.
- 16 "Idoneidad o eficiencia: aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido o comercializado". Artículo 5 numeral 6 Ley 1480 de 2011.
- 17 Artículo 43 numeral 2 Ley 1480 de 2011.
- 18 "Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa...". Artículo 13 Ley 1480 de 2011.
- 19 "Que sirve para suplir algo o complementarlo". Diccionario de la Lengua española, 22.ª ed., p. 2111, 2001.
- 20 "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 norma 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". Artículo 1 decreto 3466 de 1982.
- 21 En efecto de una interpretación literal de las definiciones de estos dos conceptos se puede concluir que la garantía sólo es posible exigirla previo el uso y goce del bien por parte del consumidor, ya que es la única manera de saber si funciona de manera correcta o de acuerdo a las características ofrecidas.
- 22 Artículo 3 numeral 1.1 Ley 1480 de 2011.
- 23 "Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad obligan al anunciante, en los términos de dicha publicidad". Artículo 29 Ley 1480 de 2011.
- 24 Artículo 23 Ley 1480 de 2011.
- 25 Artículo 11 numeral 6 Ley 1480 de 2011.
- 26 Artículo 11 numeral 1 Ley 1480 de 2011.
- 27 Artículo 7 Ley 1480 de 2011.
- 28 Artículo 11 numerales 5 y 7 Ley 1480 de 2011.
- 29 Artículo 11 numeral 4 Ley 1480 de 2011.
- 30 "Art. 656. Inmuebles o fincas o bienes raíces son las cosas que no pueden transportarse de un lugar a otro; como las tierras y minas, y las que adhieren permanentemente a ellas, como los edificios, los árboles". Artículo 656 código civil colombiano.
- 31 Artículo 11 numeral 8 Ley 1480 de 2011.
- 32 Artículo 11 numeral 9 Ley 1480 de 2011
- 33 Artículo 11 parágrafo, Ley 1480 de 2011.
- 34 "Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación".  
"Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:"  
"1. Descripción de la reparación efectuada".  
"2. Las piezas reemplazadas o reparadas".  
"3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y"  
"4. La fecha de devolución del producto".  
"Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía". Artículo 12 Ley 1480 de 2011
- 35 "Art. 30. -El contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía...". Artículo 30 Código Civil Colombiano.
- 36 Artículo 3 numeral 1.1 Ley 1480 de 2011
- 37 Artículo 23 y ss Ley 1480 de 2011.
- 38 Artículo 29 Ley 1480 de 2011.
- 39 Artículos 1.2.1.2.2.1 y 1.2.8.2.1 Título II Circular

- básica Superintendencia de Industria y Comercio.
- 40 Artículo 14 Ley 1480 de 2011.
- 41 "Artículo 13. Garantías suplementarias. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía".
- "Parágrafo 1.º A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria".
- "Parágrafo 2.º Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior".
- Artículo 13 Ley 1480 de 2011.
- 42 Artículo 16 Ley 1480 de 2011.
- 43 Artículo 3 numeral 1.1 Ley 1480 de 2011.
- 44 Artículo 3 numeral 1.2. Ley 1480 de 2011.
- 45 Artículo 3 numeral 1.2. Ley 1480 de 2011.
- 46 Artículo 5 numeral 17 Ley 1480 de 2011.
- 47 En España: "Artículo 137. Concepto legal de producto defectuoso. 1. Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación. 2. En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie. 3. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada". Real Decreto 1 de 2007.
- 48 "Art. 5.º Cuando haya incompatibilidad entre una disposición constitucional y una legal, preferirá aquella. Si en los códigos que se adoptan se hallaren algunas disposiciones incompatibles entre sí, se observarán en su aplicación las reglas siguientes:"
- "1 La disposición relativa a un asunto especial prefiere a la que tenga carácter general;"
- "2 Cuando las disposiciones tengan una misma especialidad o generalidad, y se hallen en un mismo código, preferirá la disposición consignada en artículo posterior: y si estuvieren en diversos códigos preferirán, por razón de éstos, en el orden siguiente: Civil, de Comercio, Penal, Judicial, Administrativo, Fiscal, de Elecciones, Militar, de Policía de Fomento, de Minas, de Beneficencia y de Instrucción Pública". Artículo 5.º Ley 57 de 1887.
- 49 "A los efectos de este capítulo se considera producto cualquier bien mueble, aún cuando esté unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble, así como el gas y la electricidad". Artículo 136 Real decreto Legislativo 1 de 2007.
- 50 Artículo 2 Ley 1480 de 2011.
- 51 Artículo 14 numerales 14.25 y 14.28 de la Ley 142 de 1994.
- 52 Artículos 136 y siguientes Ley 142 de 1994.
- 53 Al respecto, DUBUISSON, citado por RINESSI, JUAN ANTONIO. "Relación de consumo y derechos del consumidor". P. 275 a 277. Editorial Astrea. Buenos Aires-Argentina, 2006.
- 54 Artículo 69 Ley 1480 de 2011.
- 55 VIDAL PERDOMO, JAIME. "Derecho administrativo". P. 317 y 323. 13.ª ed. Editorial Legis S.A., 2008.
- 56 VIDAL PERDOMO, JAIME. "Derecho administrativo". P. 317 y 323. 13.ª ed. Editorial Legis S.A., 2008.
- 57 Artículo 19 Ley 1480 de 2011.
- 58 Artículo 59 numeral 8 Ley 1480 de 2011.
- 59 Artículo 61 numerales 4 y 5 Ley 1480 de 2011.
- 60 Artículo 61 parágrafo 1 Ley 1480 de 2011.
- 61 Artículo 3 numeral 1.2 Ley 1480 de 2011, el cual debe ser aplicado al momento de interpretar la regulación que se refiere a los productos defectuosos.
- 62 LÓPEZ BLANCO, HERNÁN FABIO, citando a ULPIANO. "Procedimiento civil parte general". P. 129. 9.ª ed. Editorial Dupré. Bogotá. 2005.
- 63 Artículo 56 numeral 2 Ley 1480 de 2011.
- 64 Artículo 56 numeral 3 Ley 1480 de 2011.
- 65 Artículo 20 Ley 1480 de 2011.
- 66 Artículo 21 Ley 1480 de 2011.
- 67 En efecto para reclamar la garantía legal el consumidor sólo debe aseverar que el bien no funcionó o lo hizo de manera defectuosa, debiendo el proveedor y/o productor, demostrar que el bien funcionó correctamente o alguna de las causales



- de exoneración que trae la norma (artículo 16 Ley 1480 de 2011): fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, uso indebido del bien por parte del consumidor y cuando el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en manual del producto y la garantía.
- 68 MARTÍN CASALS, MIQUEL y SOLÉ FELIÚ, JOSEF. "La responsabilidad civil por producto defectuos". Editorial Tirant lo Blanch. *Derecho Privado de Consumo*. Coord. MARÍA JOSÉ REYES LÓPEZ. Valencia, 2005, p. 169.
- 69 MARTÍN CASALS, MIQUEL y SOLÉ FELIÚ, JOSEF. "La responsabilidad civil por produto defectuos". Editorial Tirant lo Blanch. *Derecho Privado de Consumo*. Coord. MARÍA JOSÉ REYES LÓPEZ. Valencia, 2005, p. 167.
- 70 RODRÍGUEZ CARRIÓN, JOSÉ LUIS. "La responsabilidad civil por los daños causados por producto defectuoso". Ediciones Revista General del Derecho. Valencia. 2000, p. 208.
- 71 Al respecto, RODRÍGUEZ CARRIÓN, JOSÉ LUIS. "La responsabilidad civil por los daños causados por producto defectuoso". Ediciones Revista General del Derecho. Valencia. 2000, pp. 218 y 219.
- 72 RODRÍGUEZ CARRIÓN, JOSÉ LUIS. "La responsabilidad civil por los daños causados por producto defectuoso". Ediciones Revista General del Derecho. Valencia. 2000, p. 219.