

Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)¹

***Definition, delimitation, and analysis of the scope of application
of the new Colombian Consumer's Law (Act 1480 of 2011)***

***Définition, délimitation, et l'analyse du champ d'application
de la loi sur la protection du consommateur en Colombie (loi 1480
de 2011)***

***Definição, delimitação e análise do âmbito de aplicação
do novo Estatuto do Consumidor (Lei 1480 de 2011)***

Daniel Ossa Gómez²

-
- 1 El presente artículo hace parte de la investigación “El incumplimiento en la compraventa en materia civil, comercial y la responsabilidad civil en el nuevo Estatuto del Consumidor”, adelantada por el Grupo de Investigación en Derecho – GRID – de la Universidad Pontificia Bolivariana. Proyecto de investigación dirigido por el Dr. Javier Tamayo Jaramillo y radicado con el código No. 974A-05/12-37 del CIDI.
 - 2 Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana. Pasante de Investigación de la Especialización de Responsabilidad Civil y Seguros de la misma universidad, y miembro de la firma Tamayo Jaramillo & Asociados, presidida por el Dr. Javier Tamayo Jaramillo. Correo electrónico: danielossagomez@hotmail.com

Este artículo fue recibido el día 25 de marzo de 20103 y aprobado por el Consejo Editorial en el Acta de Reunión Ordinaria N°. 16 del 23 de abril de 2013.

Resumen:

La expedición de la Ley 1480 de 2011, ha generado todo tipo de expectativas en el país. Desde quienes esperan la solución mágica a todos sus problemas, hasta quienes creen que por errores técnicos y falta de claridad se ha eliminado de tajo la poca protección que los consumidores tenían. La presente investigación pretende estudiar sus múltiples disposiciones, para concluir cuáles son los cambios verdaderamente introducidos al régimen de responsabilidad civil de productores y proveedores frente al consumidor. En esta primera entrega, se analizará el ámbito de aplicación del nuevo Estatuto, buscando aclarar quiénes son los destinatarios de dichas normas, cómo debe realizarse su aplicación, qué cambios implica esto frente a las normas anteriores, y de qué manera deroga, complementa o modifica los múltiples sistemas jurídicos con los que coexiste en nuestro ordenamiento.

Palabras clave: Responsabilidad Civil, Derecho del Consumo, Consumidor, Ley 1480 de 2011, Ámbito de Aplicación.

Abstract:

All kind of expectations have been created by the enactment of the Act 1480 of 2011 in Colombia. While some expect a magic solution to all of their problems, others believe it has destroyed the little protection consumers had. This investigation, composed by different papers, pretends to study the new Consumer's Statute, in order to conclude which are the real changes introduced by the Act in the Colombian liability system for producers and suppliers. In the first of our papers, we will refer to the scope of application of the new law, trying to answer some questions as: to whom shall be the new law applied? How should the Act be applied? What changes do this represents in the Colombian liability system for producers and suppliers? How does it affect the other existing regimes in our system? We will try to find out.

Key words: Civil Liability, Consumer Law, Consumer, Law 1480 of 2011, Law Enforcement.

Résumé:

La promulgation de la loi 1480 de 2011 a suscité toutes sortes d'attentes dans le pays. De ce qui espéraient la solution magique à tous leurs problèmes, à ceux qui croyaient qu'à cause d'erreur technique et par faute de clarté on avait éliminé d'un seul coup le peu de protection dont bénéficiaient les consommateurs. La présente investigation prétend étudier ses multiples dispositions pour déterminer quels sont les véritables changements introduits au régime de responsabilité civile des producteurs et fournisseurs face au consommateur. Dans ce premier article, on analysera le champ d'application du nouveau Statut, cherchant à déterminer qui es concerné par ladite loi, comment l'appliquer, quels changements cela implique par rapport

aux normes antérieures, et de quelle façon elle déroge, complémente ou modifie les multiples systèmes juridiques qui coexistent dans notre ordonnancement.

Mots clés : Responsabilité civil, Droit de la consommation, Consommateur, Loi 1480 de 2011, champ d'application.

Resumo:

A promulgação da Lei 1480 de 2011 gerou todo tipo de expectativas no país. Desde os que esperam a solução mágica de todos seus problemas, até os que acreditam que por erros técnicos e falta de clareza acabou-se por completo com a pouca proteção que os consumidores tinham. A presente pesquisa pretende estudar suas múltiplas disposições, para concluir quais são as mudanças realmente introduzidas no regime de responsabilidade civil de produtores e fornecedores em relação ao consumidor. Neste primeiro documento, vai-se analisar o âmbito de aplicação do novo Estatuto, procurando esclarecer quais são os destinatários dessas normas, como se deve realizar sua aplicação, que mudanças implica isto em relação às normas anteriores, e de que jeito derroga, complementa ou modifica os múltiplos sistemas jurídicos com os que coexiste em nosso regime.

Palavras-chave: responsabilidade civil, direito do consumo, consumidor, Lei 1480 de 2011, âmbito de aplicação.

Sumario

Introducción. 1. La problemática del ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011. 2. Situación previa a la entrada en vigencia del Estatuto. 3. El ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011. 3.1. No es consumidor quien adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio para satisfacer una necesidad empresarial “intrínsecamente ligada” a su actividad económica. 3.2. El consumidor no tiene que ser el comprador del producto. 3.3. La Ley 1480 de 2011 aplica –como regla general– al diseño, producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, ensamble y suministro de todo bien o servicio. 3.4. Las normas de consumo deben aplicarse de manera complementaria a las especiales de cada sector económico, no las remplazan ni las derogan o modifican. 3.4.1. Aplicación supletiva de las normas de la Ley 1480 de 2011. 3.4.2. Las obligaciones de medio son compatibles con las normas de consumo. 3.5. Quien impone su signo distintivo en el bien o producto, se presume productor del mismo. 3.6. El productor o proveedor del bien o servicio no tiene que tener un ánimo de lucro para que le sea aplicable la Ley 1480 de 2011. 4. Conclusiones. Referencias.

Introducción

Actualmente son pocas las voces que desconocen la importancia y necesidad del derecho del consumo en el mundo. Se ha ido entendiendo cada vez más la necesidad de proteger a todos aquellos sujetos que adquieren productos y servicios producidos en masa para su propia subsistencia. Pero más allá de tratarse de una protección al sujeto débil de una relación contractual, un particular que desconoce un tema específico y se limita a suscribir un contrato previamente redactado por una gran empresa plenamente conocedora del bien o servicio que ofrece y ampliamente respaldada por músculo

financiero y asesoría técnica y jurídica (Armel, 1998), se ha entendido que el derecho de consumo es una herramienta vital para mantener la economía de un estado (López, 2003).

Parafraseando al profesor Mauricio Velandia (2011), existen en materia de economía tres presupuestos que explican la necesidad de establecer un derecho del consumo en un Estado: (i) al momento de encontrarse, la oferta y la demanda tienen intereses opuestos, esto es, una quiere cobrar lo más y obtener el máximo beneficio económico posible de la actividad económica que ha emprendido, y el otro quiere pagar lo menos posible por aquellas cosas que requiere para su consumo, y así mejorar su nivel de vida, al adquirir el mayor número de bienes y servicios posibles, con sus mismos ingresos. (ii) En una economía las empresas tienen mayor información que los consumidores. Sólo no se es ignorante en lo que se estudió, por lo que no se puede pretender que todo el universo de personas entienda de cada materia como la percibe un especialista. Entonces quien ha tenido la oportunidad de estudiar un tema, conocerlo al detalle, tiene una ventaja frente a los que no. Y (iii) El dinero confluye en la economía en la medida en que sus actores confían en la actividad empresarial. La confianza lleva a que las personas adquieran productos a cambio de precio, y ese precio permite la creación de renta (IVA), y un proceso de reinversión de utilidad para el bien de la empresa, o de gasto en otro sector. La falta de confianza hace que el dinero se dirija hacia otras economías de la región, a otros países, o simplemente quedarse guardado indefinidamente hasta que se recupere la confianza necesaria para invertirlo. De allí puede concluirse que la confianza del consumidor en el mercado es un asunto que le interesa al Estado.

Así las cosas, en el mercado existe un enfrentamiento desigual entre la demanda y la oferta, pues la primera (los consumidores) cuentan con menos información que las empresas y confían en ellas, mientras que las segundas (los productores y proveedores) cuentan con mayor información y son aquellos en quienes los consumidores han depositado su confianza.

Ello explica que el Estado deba proteger a la parte débil, en aras a igualar ese enfrentamiento (Velandia, 2011).

Pero esa protección por parte del Estado no sólo obedece a un interés altruista por proteger al débil del fuerte y hacer las relaciones entre desiguales un poco más justas³. Esa protección también tiene un interés económico: el interés de preservar el mercado a través de la regulación y preservación de la demanda (López, 2003; Velandia, 2011). Sería inocente pensar que si la economía tiene dos variables –la oferta y la demanda– esta podría sostenerse con la regulación y protección de solo uno de los extremos: la oferta, al regular todos los actos de comercio y relaciones entre comerciantes y los comerciantes con el Estado. También se requiere la regulación y protección de la otra cara de la moneda: la demanda, a través de la regulación y protección del consumidor y usuario. Para que una economía funcione se requiere de una oferta y una demanda sanas, cualquier desigualdad entre ellas podría dar al traste con la economía de una nación, con las nefastas consecuencias que ello acarrearía.

Entonces más que el interés de un Estado por preservar el patrimonio económico de los particulares, del trabajador que compró una plancha de \$500.000 y le salió mala, al Estado le interesa preservar la confianza de ese grupo general e indeterminado de individuos llamados consumidores, a fin de que sigan consumiendo y permitan la generación de impuestos y utilidades, que puedan a su vez ser reinvertidos en el mercado, para lograr el que debe ser el fin último de todo Estado: lograr el bienestar de sus habitantes.

En este momento histórico se expide el nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia, a través de la Ley 1480 de 2011, que tanta divulgación y publicidad ha tenido entre los medios nacionales. Sobre él, se ha dicho de

3 Como lo exponen autores de la talla de Carlos Alberto Ghersi (1998), Jorge Enrique Ibáñez (1998), Juan M. Farina (1995) o Christian Larroumet (1998).

todo: desde que se ha expedido la panacea de la protección al consumidor en Colombia, por lo que se eliminarán de tajo todos los abusos que en contra de ellos pudiesen cometer las grandes empresas (Armel, 2012), hasta que por falta de claridad y ausencia legislativa de sus redactores, ha terminado por destruir lo poco que existía en el país para su protección (Tamayo, 2012). También están los *neoliberalistas* de siempre, quienes afirman que una norma como la expedida terminará por destruir la economía nacional y desincentivar la creación de empresa en el país (Pretelt de la Vega, 1998).

Es por ello que corresponde a los investigadores, académicos, jueces y juristas en general, desentrañar el verdadero alcance del nuevo Estatuto del Consumidor, las normas que deroga, las que complementa, a quién se hace aplicable, qué verdaderos cambios introduce, cuál es el efecto jurídico, económico y social de dichos cambios; cómo variarán las relaciones entre productores, proveedores y consumidores a raíz del mismo y principalmente, cuáles son las verdaderas modificaciones que se han introducido en materia de responsabilidad de los primeros, en aspectos como la garantía de calidad, idoneidad y seguridad; productos defectuosos; información y publicidad; contratos de adhesión y cláusulas abusivas; ventas por internet y por medios no tradicionales; así como los aspectos procesales y procedimentales en ella contenidos.

Es en estos puntos sobre los cuales se ha dirigido la presente investigación, que por razones metodológicas ha sido dividida en varios artículos que analizan diferentes puntos controversiales de la Ley 1480 de 2011. Por ahora, basta afirmar que si bien el Estatuto del Consumidor contiene algunas normas nuevas y valiosas en protección al consumidor, la inmensa mayoría de estas ya existían en nuestro ordenamiento, pues habían sido instauradas previamente en virtud de leyes, decretos, resoluciones y jurisprudencias; así como contiene algunas disposiciones que, contrario a la filosofía inspiradora de la norma, terminan por perjudicar al consumidor, al desmejorar algunos de los derechos que normativa o jurisprudencialmente se les había concedido antes de la expedición del Estatuto.

No obstante lo anterior, a contados meses de haber entrado en vigencia, la Ley 1480 de 2011 ya ha logrado avances importantes en materia de protección al consumidor que deben ser resaltados: (i) Compiló la inmensa cantidad de normas legislativas, administrativas y jurisprudenciales que sobre derecho del consumo existían en nuestro país⁴, (ii) da carácter de Ley a muchos reconocimientos jurisprudenciales, con lo que hace que los derechos del consumidor dejen de depender de las fluctuantes decisiones de las altas cortes colombianas, (iii) otorgó a entidades administrativas como la Superintendencia de Industria y Comercio facultades jurisdiccionales para conocer de asuntos de derechos del consumidor, que más que imponer sanciones administrativas abstractas, permitan que el consumidor tenga pretensiones propias que pueda hacer valer ante los productores y proveedores sin necesidad de acudir a procesos judiciales que son, en últimas, lo que más desincentivaba la reclamación de sus derechos; y principalmente, (iv) con el amplio despliegue informativo que se ha realizado por parte de los medios de comunicación del Estatuto del Consumidor, se ha logrado apersonar a los consumidores y usuarios de sus derechos, por lo que conocen ahora no sólo de las obligaciones que tienen los productores y proveedores con ellos, sino además de las vías para lograr que estas obligaciones sean efectivamente cumplidas⁵.

Pues bien, con este primer artículo se pretende analizar el ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor, el carácter de sus normas y su

4 Para conocer sobre las distintas normas y jurisprudencias existentes en nuestro país antes de la entrada en vigencia del nuevo Estatuto del Consumidor, así como la efectividad de las mismas, los remito a otro texto del autor, denominado "Protección, Garantías y Eficacia de los Derechos del Consumidor en Colombia" (Ossa, 2010), publicado por la *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* de la Universidad Pontificia Bolivariana, poco antes de la expedición de la Ley 1480 de 2011.

5 Según lo han registrado diversos medios de comunicación, en los primeros tres meses que lleva en marcha el nuevo estatuto, los reclamos de los consumidores colombianos se ha incrementado en un 500 %, recibiendo cerca de 40.000 reclamaciones frente a las 8.000 del año anterior (Crecen reclamos de consumidores, 2012).

interpretación, a fin de contrastarlo con las normas y jurisprudencias existentes hasta el momento, y de esta manera concluir los cambios que se han introducido en esta materia. Lo anterior, intentará responder algunos interrogantes como ¿a quién o quiénes resulta aplicable el Estatuto del Consumidor? ¿Qué cambios comporta dicha aplicación? ¿De qué manera se deberán aplicar estas normas? ¿Qué regímenes deroga, cuáles complementa y cuáles deja incólumes?

Para estos efectos, se analizará en un primer momento la problemática que comporta el ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011 en nuestro ordenamiento (sección I), para luego establecer un panorama general del ámbito de aplicación de las normas de consumo antes de la expedición del nuevo Estatuto (sección II) y posteriormente, contrastarlo con la nueva reglamentación aprobada, deteniéndonos sobre cada uno de los puntos relevantes allí establecidos (sección III). Finalmente, se esbozarán unas cortas conclusiones al respecto (sección IV).

1. La problemática del ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011

Uno de los puntos que más controversia ha generado el Estatuto, es su ámbito de aplicación. Se dice que ha terminado por comprender una inmensa porción de las relaciones jurídicas actuales, casi que derogando en su totalidad instituciones contractuales y extracontractuales que se han ido depurando durante décadas, no solo en la doctrina y jurisprudencia nacional, sino también en la internacional, dejando codificaciones decimonónicas como el Código Civil y el Código de Comercio para puntos abandonados y de poca relevancia en el tráfico jurídico actual. Lo anterior implicaría que todas las cátedras de obligaciones y contratos deberán ser fuertemente modificadas,

pues sus puntos neurálgicos han sido derogados cuando se trate de intercambios de cualquier bien o servicio con un consumidor –la inmensa mayoría del tráfico mercantil- y sólo quedarían vigentes los regímenes anteriores cuando se trate de negocios entre dos comerciantes o entre dos particulares, sin que se forme entre ellos una relación de consumo (Tamayo, 2012).

Se critica igualmente que ha terminado por abarcar todo tipo de relaciones contractuales, en las que poca o ninguna aplicación tienen las finalidades de la relación de consumo, pues no existe una producción o distribución en masa, o una típica contratación mediante contratos de adhesión, como las relativas a las profesiones liberales, como la medicina o la abogacía (Tamayo, 2012).

Como se verá, pocas novedades aportan en este punto la Ley 1480 de 2011 frente las normas anteriores y la aplicación que de ellas se estaba haciendo en las altas cortes antes de la entrada en vigencia del Estatuto. Es cierto que una inmensa cantidad de relaciones jurídicas en el tráfico económico actual son reguladas por las relaciones de consumo, pero esto no es una novedad del Estatuto, ni es un fenómeno exclusivo de nuestro país. La inmensa mayoría de estados han entendido la necesidad de proteger a la parte débil de la relación contractual y el interés de preservar la confianza de la demanda en el mercado, por lo que han consagrado regímenes especiales y proteccionistas a sus consumidores que en términos generales son muy similares a las establecidas en nuestro país (Benjamín, 1998).

2. Situación previa a la entrada en vigencia del Estatuto

En Colombia, si bien existen normas de protección al comprador de bienes y servicios desde las obligaciones de saneamiento del comprador por vicios redhibitorios y evicción del Código Civil (artículos 1893 a 1927 C.C.), así como las garantías de calidad e idoneidad del Código de Comercio (artículos

932 y siguientes C.C.), la primera vez que se habló expresamente de *consumidor* como sujeto titular de derechos y obligaciones, fue con la expedición de la Ley 73 de 1981, en la cual se determinó la intervención del Estado en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor. En ella, simplemente se otorgó al Ejecutivo facultades temporales para regular los temas taxativamente señalados allí. Pero entre los Decretos expedidos en desarrollo de esta Ley, se encuentra el Decreto 3466 de 1982, posteriormente reconocido como el Estatuto General del Consumidor, en el cual se dictaron normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, entre otros⁶.

En este decreto se establecieron también las definiciones básicas del derecho del consumo, tales como: consumidor, productor, proveedor, propaganda comercial, idoneidad, y calidad de un producto o servicio; con lo que se realizó el primer esfuerzo por delimitar lo que debe entenderse por relaciones de consumo, y determinar quiénes son los sujetos pasivos de esta legislación especial que apenas empezaba a abrirse campo en nuestro ordenamiento: *El Derecho del Consumidor*⁷.

6 En realidad el Decreto 3466 de 1982 no fue concebido como un Estatuto del Consumidor, sino como una regulación sobre garantías de productos, signos distintivos, propaganda y fijación pública de precios. Casi 10 años después de expedida la norma y por vía jurisprudencial, siguiendo la creciente presión internacional de brindar protección a los consumidores, se hizo un inventario de las normas existentes sobre derecho del consumo. Al percatarse que era esta disposición la que contenía mayores disposiciones al respecto, y que contenía normas de la responsabilidad de los productores expendedores y proveedores, se le puso la etiqueta de *estatuto del consumidor* (cf. Ossa, 2010).

7 Sobre la importancia de la delimitación de las normas que dispensan una protección positiva especial —como lo serían las normas de derecho del consumo—, Verónica María Echeverri Salazar (2012) ha señalado: “al momento de hacer una discriminación positiva, se debe tener claro frente a quiénes se ha de dispensar la protección, puesto que si la misma fuera para todo el mundo, esto equivaldría a no proteger de manera especial a ninguna persona. Si ello fuera así, entonces lo que habría que hacer sería simplemente derogar las normas sobre contratos y obligaciones

Pero fue a partir de la Constitución de 1991 cuando se empezó a hacer un verdadero desarrollo del Derecho del Consumo en nuestro país, y por ende, empezó a requerirse de un verdadero ámbito de aplicación a este régimen especial. Así, el artículo 78 de la Constitución Política ordenó la protección de este grupo de ciudadanos, y a partir de la Sentencia C-1141 de 2000, las altas cortes colombianas empezaron a preocuparse por dar una protección efectiva a quien ostenta la posición débil de la relación de consumo. Esta protección se dio rescatando viejas normas del ordenamiento (como se hizo con el Decreto 3466 de 1982), y ampliando por vía jurisprudencial el catálogo de derechos que estas normas consagraban, siguiendo el ejemplo de la evolución que al respecto existía en otros países como Estados Unidos, Francia, Brasil y Perú.

Ejemplos claros de este tipo de fallos son las Sentencias C-1141 de 2000, C-973 de 2002, C-1071 de 2002, y C-749 de 2009 de la H. Corte Constitucional, y las Sentencias del 13 de diciembre de 2001 (exp. 6775), del 13 de diciembre de 2002 (Exp. 6462), del 3 de mayo de 2005 (Ref. 50001310300119990442101), del 7 de febrero de 2007 (Ref. 23162310300119990009701), del 22 de abril de 2009 (Ref. 11001310302620000062401), del 30 de abril de 2009 (Ref. 25899319399219990062901), del 24 de septiembre de 2009 (Ref. 05360310300120050006001) y del 22 de julio de 2010 (Ref. 41001310300420000004201) de la H. Corte Suprema de Justicia.

En todas ellas, se había recogido que las relaciones de consumo son aquellas surgidas entre los productores, proveedores y consumidores, según las definiciones consagradas en el artículo primero del Decreto 3466 de 1998. El mencionado artículo señalaba:

del Código de Comercio y del Código Civil, que son las que rigen el derecho común. Pero como lo que se quiere es crear normas de carácter especial, han de delimitarse los criterios para hacer las distinciones pertinentes" (p.15 - 16).

ARTICULO 1o. DEFINICIONES. Para los efectos del presente Decreto entiéndase por:

a). Productor: Toda persona natural o jurídica que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios, destinados al consumo público. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional.

b). Proveedor o expendedor: Toda persona natural o jurídica que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.

c). Consumidor. Toda persona natural o jurídica que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

Si bien estas definiciones resultaban insuficientes y confusas, pues no incluían a la totalidad de intervinientes en la cadena de producción, ni indicaban claramente cuál era el tipo de necesidades que buscaba satisfacer el consumidor, la jurisprudencia ya se había encargado de aclarar estos puntos, precisando las personas sobre las cuales puede predicarse la calidad de productor, proveedor y consumidor.

Al respecto, había señalado la Corte Suprema:

Aunque en la definición no se emplea ningún parámetro relacionado, por ejemplo, con el hecho de que la persona deba ser consumidor o destinatario final del bien o servicio, o con la circunstancia de que el uso o consumo se enmarque o no dentro de una actividad profesional o empresarial, como ocurre en otros países, ello no puede conducir, por la simple imprecisión terminológica, a pensar que todos los sujetos que interactúan en el tráfico de bienes y servicios conforman

tal categoría -consumidores- y que, por ende, a ellos indistintamente les sean aplicables las normas especiales, pues con semejante entendimiento se desnaturalizaría, por vía de la generalización, un estatuto excepcional destinado a proteger a determinados sujetos de las relaciones de intercambio

[...]

En este orden de ideas, para estos efectos estima la Corte que, con estrictez, siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto -persona natural o jurídica- persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, **para reputarlo consumidor solo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial -en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social-, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo.**

En compendio, este muestreo legislativo, que coincide con la constante que se observa en otros ordenamientos, permite identificar dos directrices básicas para la calificación de consumidor: a) la posición de destinatario o consumidor final del bien o servicio; y b) la adquisición o utilización de bienes o servicios con una finalidad ubicada por fuera del ámbito profesional o empresarial. [Énfasis fuera de texto] (Corte Suprema de Justicia, 2005).

Así mismo, la H. Corte Constitucional –en un fallo posteriormente reiterado por múltiples jurisprudencias de la H. Corte Suprema de Justicia- señaló que para obtener la categoría de consumidor no requería la existencia de un contrato entre las partes, por lo cual consumidor y comprador son categorías –que aunque pueden coincidir en algunos casos- completamente diferentes:

En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario. Este propósito constitucional no podría nunca cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad

sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato, máxime si solo en pocos casos el fabricante pone directamente en circulación el bien y lo pone en manos del consumidor final. **La responsabilidad del productor y del distribuidor surge ex constitutione y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros. En este sentido, las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente; ellas se disponen frente a la categoría de los consumidores y usuarios.** [Subrayas y negrillas del Autor] (Corte Constitucional de Colombia, 2000).

De lo anterior, puede confirmarse que si bien el Decreto 3466 de 1982 no había precisado con exactitud los términos de lo que debía entenderse por consumidor, las altas cortes colombianas ya habían establecido que la simple imprecisión terminológica no podía llevar a concluir que todos los sujetos intervinientes en el tráfico de bienes o servicios podían reputarse como consumidores, puesto que ello desnaturalizaría el régimen especial de protección que se establece a su favor. Por ello señalaron que solamente tendría esta calidad quien sea el *destinatario final* de dicho bien o servicio, con el objetivo de satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o incluso empresarial, siempre y cuando esta última no esté *intrínsecamente ligada* a su objeto social, e independientemente de si entre este y los productores o proveedores existe o no una relación contractual.

Así mismo, la jurisprudencia había tenido la oportunidad de precisar el alcance de las definiciones de productores y proveedores contenidas en el Decreto 3466 de 1982:

Establece ese estatuto, igualmente, que productor es “[t]oda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público”; y agrega que los importadores “se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional”.

Dentro de esa definición quedan comprendidas, además, aquellas empresas o personas que le imponen su marca, nombre o cualquier signo distintivo al producto, pues es palpable que esa circunstancia encaja en la descripción constitucional, en la medida que lo “utilizan” para que sean adquiridos por los consumidores.

Lo anterior permite colegir que el consumidor tiene como contraparte, en una relación de consumo, a **quien ejerce habitualmente una actividad económica con fines lucrativos; es decir, a un profesional que así como produce y se beneficia del mercado, debe responder ante el mismo.**

Finalmente, entiende esa normativa (Decreto 3466/82) que es proveedor o expendedor toda persona, natural o jurídica, “que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público. [Subrayas y negrillas fuera de texto] (Corte Suprema de Justicia, 2009b)

Así que la corte concluyó que será un productor o distribuidor quien ejerce *habitualmente* una actividad económica destinada a elaborar, procesar, transformar, distribuir u ofrecer bienes y servicios al público en general, con el fin de *lucrarse* de ella, lo que incluye a quienes imponen cualquier tipo de signo distintivo en el producto, pues ellos lo están *utilizando* para que sea adquirido por terceros.

3. El ámbito de aplicación de la Ley 1480 de 2011

Señala el inciso primero del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011, que “las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente”, por lo que serán

las relaciones de consumo –aquellas surgidas entre productores, proveedores y consumidores- las destinatarias de estas disposiciones especiales. Así mismo, establece, en su artículo 5 las definiciones de lo que debe entenderse por productor, proveedor y consumidor, en los siguientes términos:

Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Productor: quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

Proveedor o expendedor: quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

De lo anterior, resulta evidente que el Estatuto del Consumidor no estableció un marco de aplicación novedoso a las normas de protección al consumidor. Ellas, tanto antes como ahora, se siguen aplicando a las relaciones de consumo –esto es, las existentes entre productores, proveedores y consumidores-; así como tampoco trajo grandes cambios sustanciales sobre el contenido que la jurisprudencia había otorgado a cada una de estas categorías.

Así, consumidor era y sigue siendo, toda persona natural o jurídica que sea el destinatario final de un producto, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial (siempre que no esté *intrínsecamente ligada* a su actividad económica), con independencia de que este haya adquirido o no el producto directamente.

Así mismo, se mantuvo que productor es todo aquel que de una u otra manera produce, transforma, importa o utiliza un bien o servicio de manera habitual, incluyendo expresamente a aquellos que diseñan o ensamblen los productos; así como el proveedor es quien ofrece o distribuye bienes o servicios de manera habitual, incluyendo expresamente a aquellos que suministren o comercialicen con ellos. En uno y otro caso, se quitó la exigencia de lucro que tenía el anterior Estatuto.

Para mayor claridad, trataremos por separado cada uno de estos puntos:

3.1. No es consumidor quien adquiere, utiliza o disfruta un bien o servicio para satisfacer una necesidad empresarial “intrínsecamente ligada” a su actividad económica

Como se vio, tanto antes como ahora se ha permitido que sea considerado como consumidor aquel destinatario final que adquiera, utilice o disfrute un bien o servicio para satisfacer necesidades empresariales, siempre y cuando estas no estén *intrínsecamente ligadas* a su actividad económica. Como la jurisprudencia existente hasta la fecha no se ha detenido a aclarar en qué consiste dicha excepción, se ha desperdiciado una oportunidad de oro para hacerlo con la expedición de la Ley 1480 de 2011.

Creemos que dicha expresión se refiere a que es consumidor toda persona que adquiere, utiliza o disfruta un producto, para satisfacer cualquier tipo de necesidad, siempre y cuando no se haga con la finalidad de incorporarlo a su cadena de producción, transformarlo en otro bien o servicio, o para suministrárselo a otro quien será en últimas el que adquiera, use o disfrute el producto final. Lo que se pretendió entonces –inicialmente por la jurisprudencia y posteriormente por el legislador– es evitar que cada eslabón de la cadena de producción se convierta en un consumidor del producto de su

antecesor, circunscribiendo así la protección especial que de los consumidores se predica, únicamente al último eslabón de la cadena.

La calidad de consumidor no está entonces dada en abstracto, sino en concreto, dependiendo de la finalidad con la que se adquiera, use o disfrute un producto en cada evento específico. Así las cosas, creemos que un hipermercado será consumidor cuando compra un microondas para el uso exclusivo de sus empleados, pero no cuando lo hace para revenderlo, al igual que una ebanistería será consumidor si compra telas para el acondicionamiento de su sede, pero no cuando la utiliza para incorporarlas a las sillas que venderá posteriormente. En los primeros casos se está utilizando el producto para satisfacer necesidades empresariales de los comerciantes, sin convertirse en un eslabón más de la cadena de producción, mientras que en los segundos, el comerciante solo está actuando como un intermediario más en la vía que conduce un producto a su consumidor final, por lo que serán productores o proveedores según el caso, pero jamás consumidores⁸.

3.2. El consumidor no tiene que ser el comprador del producto

Si bien muchas veces concurren en un mismo sujeto las calidades de adquirente y consumidor de un producto, estas dos calidades no pueden ser –de ninguna manera- considerados sinónimos. Así las cosas, quien adquiere un bien o servicio para un tercero, como quien compra un obsequio de cumpleaños, el comprador será quien regala el producto, pero el consumidor será el destinatario del mismo (Velandia, 2011; Echeverri, 2012).

Es a ello a lo que se refiere la definición del Estatuto, al señalar que consumidor puede ser también quien “disfrute o utilice un determinado producto”, sin que ello represente novedad alguna por parte de la Ley 1480

8 En este mismo sentido, ver a Verónica María Echeverri Salazar (2012).

de 2011. La definición contenida en el artículo 1 del Decreto 3466 ya lo había establecido, y es de vieja data la posición jurisprudencial de que en materia de consumo no es de aplicación el efecto relativo de los contratos, por lo que exista o no un contrato entre el consumidor y los productores o proveedores, siempre podrá darse aplicación al cumplimiento de las garantías y las responsabilidades de estos últimos con el primero. Ha sido tan depurada esta tesis jurisprudencialmente, que la H. Corte Suprema de Justicia ha considerado como irrelevante la distinción entre Responsabilidad Civil Contractual y Extracontractual respecto de los consumidores.

Al respecto, ha señalado el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria:

La responsabilidad que de unos y otros (fabricadores y proveedores) se predica, se caracteriza porque:

a) **Trasciende a la relación contractual derivada de la compraventa o adquisición de bienes y servicios, entre otras cosas porque emana de una relación (la de consumo) especialmente regulada por el ordenamiento y que liga a personas que, incluso, no han celebrado contrato alguno, como puede acontecer con el fabricante y el último adquirente, o cuando la víctima es un consumidor no adquirente (como los parientes o acompañantes de este).**

En punto del tema, la Corte precisó que al amparo del principio consagrado en el artículo 78 de la Constitución Política, según el cual “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”, bien “puede afirmarse que la tutela efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios, habida cuenta de la posición de inferioridad o debilidad que ordinariamente ocupan en el tráfico mercantil y la asimetría que caracteriza sus relaciones jurídico-económicas con los distribuidores o fabricantes, no puede verse restringida

o limitada por el principio de la relatividad de los contratos, cuyo alcance, por cierto, tiende cada vez a ser morigerado por la doctrina jurisprudencial, puesto que, con independencia del vínculo jurídico inmediato que ellos pudieran tener con el sujeto que les enajenó o proveyó un determinado bien o servicio, las medidas tuitivas propias de su condición han de verse extendidas hasta la esfera del productor o fabricante, como quiera que este es quien ha gestionado, controlado o dirigido el diseño y elaboración del producto, entre otros aspectos, así como ha determinado ponerlo en circulación o introducirlo en el mercado, adquiriendo, por contera, un compromiso en torno a la calidad e idoneidad del mismo, por lo que, desde luego, no puede resultar ajeno o indiferente a sus eventuales defectos o anomalías, ni a los peligros o riesgos que estos pudieran generar, como tampoco a las secuelas de orden patrimonial que llegaren a afectar a su destinatario final -consumidores o usuarios- o a terceros, con lo que queda claramente establecida una ‘responsabilidad especial’ de aquel frente a estos -exconstitutione-, que los habilita para accionar directamente contra el fabricante en orden a hacer efectivas las garantías a que hubiere lugar o a reclamar el resarcimiento de los daños que les fueron irrogados, sin que tal potestad pueda ser coartada por la simple inexistencia de un vínculo de linaje contractual (...)” (Cas. Civil, 7 de febrero de 2007, Exp. No.1999-00097-01).

b) **Precisamente por lo anterior, se desdibuja o atenúa en estos asuntos la importancia de la distinción entre responsabilidad contractual y extracontractual, al punto de ser irrelevante.** [Énfasis propio] (Corte Suprema de Justicia, 2009b).

3.3. La ley 1480 de 2011 aplica –como regla general- al diseño, producción, fabricación, importación, distribución, comercialización, ensamble, y suministro de todo bien o servicio

Uno de los puntos que mayor alarma ha causado entre los empresarios, es el hecho de que el Estatuto del Consumidor aplique por regla general y a

menos haya disposición especial en contra, a todo bien o servicio (Giraldo, Caycedo & Madrián, 2012; Tamayo, 2012; Echeverri, 2012). Así lo ha establecido el artículo 5 de la referida norma, cuando define *producto* como “todo bien o servicio”, sin distinguir el sector o actividad económica en la que se desempeñe el productor o proveedor.

Pues bien, este tampoco es un punto novedoso del Estatuto del Consumidor. Ni el decreto 3466 de 1982, ni la circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio, ni la jurisprudencia de las altas cortes realizó en ningún momento una distinción sobre el tipo de productos o servicios sobre los cuales se aplicaban las relaciones de consumo, diferenciándolas de las que no. La técnica legislativa que se ha utilizado desde siempre, en el país y en el mundo, para diferenciar una relación de consumo de cualquier otro tipo de relación contractual es la de los sujetos intervinientes, no el objeto sobre el cual se establece esa relación. En ese orden de ideas, las normas de protección al consumidor han tendido siempre plena aplicación cuando se genera una relación entre productores y proveedores, con un consumidor.

Así, el decreto 3466 definía a productores, proveedores y consumidores hablando de “productos y servicios”, en general, sin realizar distinciones de ninguna clase, por lo que resultaría artificioso y violatorio del principio general del derecho “donde la ley no distingue, no le es dado al intérprete distinguir”, realizar clasificaciones sobre el tipo de bienes o servicios a los cuales son aplicables las relaciones de consumo. Siempre han aplicado sobre todos, siempre y cuando no estuviesen en contravía de las disposiciones especiales de cada sector económico.

Es por ello que resulta infundada la alarma dada en diversos sectores con la expedición de la Ley 1480 de 2011, a razón de que se hubiese hecho parte de las relaciones de consumo –además de las clásicas actividades industriales de producción y distribución en masa- a otro tipo de profesiones y oficios en principio tan disímiles, como la medicina, la abogacía, el transporte,

la construcción, el aseguramiento, los servicios financieros, entre otros. Esto no es una novedad del Estatuto del Consumidor: médicos, abogados, transportadores, constructores, aseguradoras e intermediarios financieros siempre han estado obligados por las normas de protección al consumidor, pues siempre han producido, ofrecido o suministrado de manera habitual, bienes o servicios adquiridos, utilizados o disfrutados por terceros como destinatarios finales, para la satisfacción de necesidades propias, privadas, familiares, domésticas o empresariales.

Por ende, no es una novedad del Estatuto que las personas naturales o jurídicas que se dediquen a las actividades económicas antes enunciadas estén obligadas por las normas sustantivas y procesales de protección al consumidor. Siempre han tenido que cumplir las múltiples obligaciones que estos preceptos normativos y constitucionales señalan, y siempre han tenido la estricta responsabilidad que sobre productores y proveedores se predica. La consagración expresa en la Ley 1480 de 2011 solo confirma una tendencia que ya había sido aceptada por jueces, tribunales y entidades administrativas del país.

A modo de ejemplo, nos permitimos transcribir un aparte de una sentencia, mediante la cual la H. Corte Suprema de Justicia había reconocido la aplicación de normas y obligaciones propias de la relación de consumo, a profesiones clásicamente liberales, como la medicina:

Especial atención merece en este aspecto la disposición contenida en el artículo 78 de ese Estatuto Superior, conforme al cual “[l]a 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 de consumidores y usuarios...”. Por supuesto que al enmarcar la producción y prestación de servicios (los públicos

entre ellos) en el ámbito de la relación de consumo, el ordenamiento, en desarrollo, quizás, de las directrices contenidas en la Resolución 39/248 de las Naciones Unidas, pone de presente, entre otras preocupaciones, la necesidad de proteger a usuarios y consumidores frente a los riesgos que puedan afectar su salud y su seguridad y se compromete a “formular, fortalecer o mantener una política enérgica de protección del consumidor” (art. 2º de la aludida Resolución). Tratándose de los servicios hospitalarios, es patente que en algunas materias, ciertamente restrictas, tienen cabida esos criterios, como acontece, v. gr., los relacionados con el aspecto hotelero de su gestión o el suministro de insumos.

En ese orden de ideas, es palpable que, por un lado, los desarrollos normativos a los que se compromete el Estado deben estar orientados a la satisfacción de esos designios y, por otro, que el laborío hermenéutico de los jueces en torno de las reglas actualmente vigentes debe enderezarse en ese mismo sentido (interpretación pro consumatore). **Las cosas se imponen de ese modo porque es incuestionable que la contratación masiva afectó, igualmente, la prestación del servicio de salud y produjo notables modificaciones en la relación médico-paciente hasta entonces existente, que de índole individual y personalizada, pasó a ser no solamente extensa, sino también compleja en cuanto actualmente está a cargo de organizaciones con carácter empresarial. No obstante, conviene acotar que corresponderá al legislador efectuar los desarrollos normativos pertinentes, sin que, valga la pena destacarlo, pueda el juzgador, motu proprio, alterar los criterios de imputación.** [Énfasis fuera de texto] (Corte Suprema de Justicia, 2010)

3.4. Las normas de consumo deben aplicarse de manera complementaria a las especiales de cada sector económico, no las remplazan ni las derogan o modifican

Una de las críticas que más regularmente se hace a la Ley 1480 de 2011, es que al haber comprendido infinidad de profesiones y oficios disímiles,

ha terminado por derogar las disposiciones de cada una de estas actividades económicas, o que ha endurecido el régimen de responsabilidad de todas ellas, hasta el punto de convertir todas las obligaciones en obligaciones de resultado (Tamayo, 2012).

Pues bien, ninguna de estas críticas resulta válida, principalmente por dos razones: el mismo estatuto señala que su aplicación es suplementaria a todos los sectores en los que no exista regulación especial, y en todo caso, este consagra norma expresa para las obligaciones que han sido clásicamente consideradas como de medio.

3.4.1. Aplicación supletiva de las normas de la Ley 1480 de 2011

Señala el inciso segundo del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011:

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía **respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta ley.** [Énfasis fuera de texto]

Si bien este punto no había sido expresamente desarrollado por la legislación o la jurisprudencia anterior a la expedición de la Ley 1480 de 2011, la aplicación suplementaria de las normas de consumo a las normas de cada sector económico a la cual aplica, no es una novedad, pues aunque no lo dijera expresamente, desde el principio hermenéutico *lex specialis derogat generali* o la norma especial prevalece sobre la general, debía entenderse de esta manera, siendo las normas de consumo aplicables de manera suplementaria, esto es, complementariamente a las disposiciones especiales de cada sector.

Las normas del Estatuto del Consumidor son entonces la regla general para todos los sectores de la economía que no estén regulados de manera especial,

así como un complemento a las disposiciones específicas de cada oficio, en cuanto y en tanto le sean compatibles (Giraldo et al., 2012; Echeverri, 2012). No es cierto entonces que una de las normas reemplace o derogue a la otra, sino que ambas se suman y se complementan, pues -por ejemplo- el transportador no solo es transportador, también es el proveedor de un servicio regido por el Estatuto del Consumidor. Lo anterior implica que los diversos profesionales deben cumplir con las obligaciones establecidas en las normas especiales que los regulan y además, las contenidas en el Estatuto del Consumidor, siempre y cuando estas no generen contradicción con las primeras.

3.4.2 Las obligaciones de medio son compatibles con las normas de consumo

En el segundo inciso del artículo 7⁹, el Estatuto ha consagrado una curiosa norma sobre la prestación de servicios en la que el prestador tiene una obligación de medio. Decimos curiosa porque hasta el momento solo se había empleado esta clasificación de las obligaciones por vía jurisprudencial e, incluso, algunos autores se empeñan en desconocer esta diferenciación en nuestro ordenamiento (Ospina, 2001, p. 116).

Las obligaciones de medio y de resultado surgieron en Francia en 1925, a raíz de la interpretación que hizo *René Demoge* (citado en Tamayo, 2007, Tomo I, p. 414) de dos normas aparentemente contradictorias de ese ordenamiento: una que decía que el deudor se exoneraba del incumplimiento de sus obligaciones demostrando diligencia y cuidado, y otra que señalaba que solo podría exonerarse demostrando una causa extraña. De allí planteó el jurista francés, que las normas aparentemente contradictorias se referían a dos tipos distintos de obligaciones, unas en las cuales el resultado esperado

9 En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

por el acreedor es obtenible en el orden normal de las cosas, por lo que el cumplimiento de su obligación dependía de la consecución de dicho resultado, y otras en las cuales el resultado esperado por el acreedor no dependía exclusivamente de la diligencia del deudor, por lo que este solo podría obligarse a realizar todas las gestiones necesarias para obtener el resultado, pero no necesariamente obtenerlo.

A las primeras, se les denominó obligaciones de resultado, y se estableció que de su incumplimiento solo podría exonerarse el deudor demostrando una causa extraña, mientras que a las segundas se les denominó obligaciones de medio, indeterminadas o de diligencia, pues al deudor le basta demostrar la diligencia y cuidado empleados en su gestión para exonerarse de la responsabilidad generada por el supuesto incumplimiento.

Esta clasificación fue acogida en Francia a través de la reiterada jurisprudencia de las altas cortes, y fue trasladada por esta misma vía a Colombia, en donde un inmenso número de providencias, tanto de la Corte Suprema de Justicia como del Consejo de Estado, ha optado por acogerla¹⁰. Sin embargo, no son pocos los autores que han criticado esta clasificación de las obligaciones en Colombia, pues las normas cuya interpretación motivó esta clasificación existen en Francia, pero no en nuestro ordenamiento (Ospina, 2001; Suescún, 1996; y otros).

Pues bien, con la consagración expresa de este tipo de obligaciones en la Ley 1480 de 2011, parece cortarse de tajo –y sin una aparente intención de hacerlo– la discusión de la existencia de estas obligaciones en nuestro ordenamiento, pues ellas ya hacen parte de la normatividad vigente. No obstante lo anterior, el mencionado artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, no consagra las obligaciones de medio como obligaciones cuyo cumplimiento

10 Al respecto, ver el Tratado de la Responsabilidad Civil, del Dr. Javier Tamayo Jaramillo (2007, pp. 498 ss.).

depende de la diligencia y cuidado empleado por el deudor, sino del simple cumplimiento de las normas obligatorias del servicio prestado, las ofrecidas y las ordinarias y habituales del mercado.

Si bien uno de los elementos para evaluar la culpa de un sujeto estriba en determinar el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas que regulan el oficio, la diligencia y cuidado no se agotaba allí, sino que implicaba una apreciación en abstracto de la conducta desplegada por el agente, al compararla con la forma en que hubiese actuado un modelo ideal de hombre prudente y diligente, construido tanto con elementos objetivos como subjetivos del agente, dentro de los cuales el cumplimiento de normas imperativas y técnicas jugaban un papel importante (Tamayo, 2007, pp. 193 ss.). Con la regulación establecida en el Estatuto de las obligaciones de medio se verifican con el simple cumplimiento de las normas que regulan el tema, sin preocuparse por otros elementos objetivos o subjetivos de la conducta desplegada por el deudor. Deja de ser una apreciación en abstracto de la culpa, y empieza a hacerse simplemente en concreto y con criterios claramente objetivos: cumplió o no las normas que regulan su oficio.

Lo que sí resulta claro es que en virtud de esta norma –que consagra una regulación expresa para aquellas obligaciones de medio en las cuales resulten involucrados productores y proveedores con un consumidor– no podría afirmarse válidamente que por la simple expedición de la Ley 1480 de 2011 se han convertido todas las obligaciones de los primeros con el segundo en obligaciones de resultado (Giraldo et al., 2012; Echeverri, 2012). Como se venía aplicando desde antes de la expedición del Estatuto del Consumidor, la obligación principal de médicos, abogados, financistas, corredores de bolsa, empresas de seguridad, entre otros, serán de medios; aún cuando les resulten aplicables las normas de protección al consumidor¹¹.

11 Al respecto, la doctrina especializada ha señalado: “Por otro lado, uno de los más destacados avances del nuevo Estatuto fue el establecimiento de la obligación de dar garantía en la prestación

3.5. Quien impone su signo distintivo en el bien o producto, se presume productor del mismo

Establece el artículo 20 de la Ley 1480 de 2011 que “cuando no se indique expresamente quién es el productor, se presumirá como tal quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo distintivo en el producto”. Esta norma, que en principio parecería que amplía el ámbito de aplicación de las normas de consumo a aquellos que si bien no diseñaron, produjeron, fabricaron, ensamblaron o importaron el producto, sí le impusieron algún signo distintivo, termina por ser todo lo contrario.

Como se señaló anteriormente, la jurisprudencia anterior a la expedición de la Ley 1480 de 2011 había considerado a quien impone la marca un verdadero productor del bien o servicio, al considerar que esta conducta encajaba en aquellas que el Decreto 3466 de 1982 señalaba como “utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios, destinados al consumo público” (artículo 1, literal a). Así, la sentencia del 30 de abril de 2009 había señalado:

Establece ese estatuto, igualmente, que productor es “[t]oda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público”; y agrega que los importadores “se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional”.

Dentro de esa definición quedan comprendidas, además, aquellas empresas o personas que le imponen su marca, nombre o

de los servicios llamados de medio, en los que quien presta el servicio no puede garantizar el resultado, como en los servicios de vigilancia, o el servicio que presta un abogado o un médico. En estos casos claramente no se podrá juzgar al prestador del servicio por no alcanzar el resultado final, pero sí se le podrá hacer exigible toda la diligencia y cuidado que debe tener en su actividad” (Giraldo et al., 2012, p. 41).

cualquier signo distintivo al producto, pues es palpable que esa circunstancia encaja en la descripción constitucional, en la medida que lo “utilizan” para que sean adquiridos por los consumidores. [Subrayas y negrillas fuera de texto] (Corte Suprema de Justicia, 2009b).

Pues bien, la restricción del ámbito de aplicación de las normas de consumo en la Ley 1480 de 2011, frente a lo que había sido considerado por las altas cortes colombianas antes de su expedición, consiste en que se excluyó uno de los eventos en los cuales un sujeto de derecho se reputa productor de un bien o servicio, y lo volvió una simple presunción legal, por lo que puede demostrarse en contra. Así, cuando una persona –natural o jurídica– imponía un signo distintivo sobre el producto, este simple hecho lo hacía productor del mismo, por lo que para efectos prácticos generaba la misma responsabilidad tener una fábrica de enlatados que simplemente ponerle su marca. Ahora, con la expedición de la Ley 1480 de 2011, aun cuando se demuestre que el mismo sujeto sigue simplemente imponiendo su marca en el producto, este podrá demostrar que no lo ha diseñado, producido, fabricado, ensamblado o importado, con lo que podrá desvirtuar su calidad de productor del mismo, y por ende desligarse del cumplimiento de las normas de protección del consumidor.

No en pocas ocasiones, la única forma que tiene el consumidor de conocer quién ha sido el productor del bien o servicio que adquiere, utiliza o disfruta, es a través de los signos distintivos que se imponen en este. Por ello, no parecería deseable establecer que quien imponga su marca en un producto pudiese exonerarse demostrando que no lo ha producido. Consideramos que cuando un sujeto de derecho impone su nombre, marca o signo distintivo en un producto, está certificando a la comunidad que este proviene de él, por lo que debe garantizar su calidad, idoneidad y seguridad a quienes de buena fe confían en ello. Exonerarse a causa de las relaciones comerciales y tercerización de procesos sobre los cuales el consumidor no tiene conocimiento alguno, parece un despropósito, pues la etiqueta y rotulación de

los bienes y servicios ofrecidos al público no puede ser un simple acto de trámite. Debe ser un acto que vincule a quien distingue el producto como propio, haciéndolo garante de su calidad, idoneidad y seguridad frente a terceros, independientemente de si ha intervenido o no en su producción.

El simple hecho de distinguir el producto como propio debería hacerle responsable de sus defectos, independientemente de que en realidad haya sido producido por este o no. La marca debería ser una verdadera garantía frente a terceros, no un elemento irrelevante en la producción o distribución de bienes y servicios.

3.6. El productor o proveedor del bien o servicio no tiene que tener un ánimo de lucro para que le sea aplicable la Ley 1480 de 2011

Esta podría ser la principal novedad consagrada en la Ley 1480 de 2011 frente al régimen colombiano previo a su expedición. En efecto, el artículo 1 del Decreto 3466 de 1982 había establecido en la definición, tanto del productor como del proveedor, la exigencia de que estos recibieran un lucro por el desempeño de su actividad. Así lo había entendido la jurisprudencia colombiana frente al productor, y sobre ello se había fundamentado su obligación de resarcimiento: como está ejerciendo una actividad económica, y se está lucrando de ella, debe responder por los perjuicios que con ella cause a terceros. Así lo había expresado la H. Corte Suprema:

Lo anterior permite colegir que el consumidor tiene como contraparte, en una relación de consumo, a **quien ejerce habitualmente una actividad económica con fines lucrativos; es decir, a un profesional que así como produce y se beneficia del mercado, debe responder ante el mismo.** [Subrayas y negrillas fuera de texto] (Corte Suprema de Justicia, 2009b).

De la misma forma, en la definición dada por el Decreto 3466 de 1982 al proveedor o expendedor, se había exigido que este distribuyera u ofreciera bienes o servicios al público en general “a cambio de un precio”. Por lo

que no quedaba duda que para que una persona natural o jurídica pudiese ser catalogada como productora o proveedora de un bien o servicio, debía demostrarse un ánimo de lucro en el ejercicio de su actividad económica.

Pues bien, en la definición contenida en el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se ha prescindido completamente de este requisito, e incluso se ha consagrado expresamente en la definición de proveedor o expendedor que el ofrecimiento, distribución o suministro de los bienes o servicios puede ser prestado “con o sin ánimo de lucro”. Esta novedad, que fue introducida desde el Proyecto de Ley inicialmente publicado en la *Gaceta del Congreso* 626 de 2010 (p. 6), implica una ampliación del ámbito de aplicación a las normas de protección al consumidor, pues hará parte integrante de las relaciones de consumo a sujetos que anteriormente no lo eran, como organizaciones y fundaciones sin ánimo de lucro (v. gr. hospitales y universidades), así como diferentes productores y expendedores serán responsables de los productos puestos en el mercado sobre los cuales no tienen un beneficio económico inmediato, como las llamadas “muestras gratis”, que se distribuyen libremente entre posibles consumidores (Echeverri, 2012). Esta variación implicará, además, un aligeramiento en la carga de la prueba del consumidor, pues no tendrá que demostrar ningún tipo de lucro por parte de los productores y expendedores para hacerles responsables.

El fundamento de la responsabilidad de productores y proveedores no podrá ser ahora, como lo venía sosteniendo la Corte hasta la fecha, el provecho o beneficio obtenido del mercado, sino que la simple puesta en circulación de un bien o servicio -independientemente de las razones que lo llevaron a hacerlo- será suficiente para predicar su responsabilidad sobre la calidad, seguridad e idoneidad del mismo.

5. Conclusiones

El nuevo régimen de protección al consumidor no trae grandes cambios frente a las normas legales y jurisprudenciales que se venían aplicando a la fecha. Las disposiciones especiales de derecho del consumo se aplican hoy, como se aplicaban hasta la fecha, a la relación económica en la que resulte involucrada cualquier persona natural o jurídica que adquiera, disfrute o utilice cualquier tipo de bien o servicio como destinatario final del mismo, independientemente de quién lo hubiese contratado; siempre y cuando no esté *intrínsecamente ligado* a su actividad económica. La Ley 1480 de 2011 tampoco deroga ni reemplaza las normas especiales de cada sector económico, ni hace obligaciones de resultado a todas aquellas en las que resulte involucrado un consumidor con un productor o proveedor de cualquier bien o servicio.

De los cambios que sí introdujo la nueva reglamentación de protección al consumidor, algunos significaron una ampliación del ámbito de aplicación de las normas, como el que ya no se requiera que los productores o proveedores tengan un ánimo de lucro para que ellas les sean aplicables; así como otras significaron una restricción a su ámbito de aplicación, como el que se presume proveedor o distribuidor de un producto quien impone un signo distintivo sobre el mismo, cuando antes de la entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011, simplemente lo era.

Por lo anterior, la gran alarma e inmensa controversia que ha despertado la expedición del nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia por su amplio ámbito de aplicación es, en cierta medida, desproporcionada. Son pocos los nuevos sectores que entran a estar regidas por estas normas, que como se explicará en publicaciones posteriores, tampoco introducen grandes cambios en los regímenes de responsabilidad aplicables a los productores y proveedores de cualquier bien y servicio en el país.

Referencias

- Armel, A. (1998). Confederación Colombiana de Consumidores, las organizaciones de consumidores en Colombia. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 385-397). Bogotá: El Navegante Editores.
- _____. (2012). Derechos de los consumidores en el nuevo Estatuto del Consumidor. En *Muestra empresarial organizada por el Centro de Desarrollo Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Gran Colombiana de Armenia*.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Recuperado de LexBase.
- Benjamín, A. H. (1998). El Código brasileño de protección al consumidor. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 479-521). Bogotá: El Navegante Editores.
- Congreso de la República. (1981). *Ley 73 de 1981 "Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias"*. Recuperado de LexBase.
- _____. (2011). Ley 1480 de 2011 "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones". En: *Diario Oficial No. 48220*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- Corte Constitucional de Colombia (2000). Sentencia C-1141 de 2000. Magistrado ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz. Recuperado de LexBase.
- _____. (2002a). Sentencia C-973 de 2002. Magistrado ponente: Álvaro Tafur Galvis. Recuperado de LexBase.
- _____. (2002b). Sentencia C- 1071 de 2002. Magistrado ponente: Eduardo Montealegre Lynett. Recuperado de LexBase.
- _____. (2009). Sentencia C-749 de 2009. Magistrado ponente: Luis Ernesto Vargas Silva. Recuperado de LexBase.
- Corte Suprema de Justicia (2001). Sentencia del 13 de diciembre de 2001. Exp. 6775. Magistrado ponente: Manuel Ardila Velásquez. Recuperado de LexBase.
- _____. (2002). Sentencia del 13 de diciembre de 2002. Exp. 6462. Magistrado ponente: Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo. Recuperado de LexBase.
- _____. (2005). Sentencia del 3 de mayo de 2005. Ref. 50001310300119990442101. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- _____. (2007). Sentencia del 7 de febrero de 2007. Ref. 23162310300119990009701. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- _____. (2009a). Sentencia del 22 de abril de 2009. Ref. 11001310302620000062401. Magistrado ponente: Edgardo Villamil Portilla. Recuperado de LexBase.
- _____. (2009b). Sentencia del 30 de abril de 2009. Ref. 25899319399219990062901. Magistrado ponente: Pedro Octavio Munar Cadena. Recuperado de LexBase.
- _____. (2009c). Sentencia del 24 de septiembre de 2009. Ref. 05360310300120050006001. Magistrado ponente: César Julio Valencia Copete. Recuperado de LexBase.
- _____. (2010). Sentencia del 22 de julio de 2010. Ref. 41001310300420000004201. Magistrado

Definición, delimitación, y análisis del ámbito de aplicación del nuevo estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2011)

- ponente: Pedro Octavio Munar Cadena. Recuperado de LexBase.
- Crece Reclamos de Consumidores. (2012, 30 de julio). *Revista SEMANA*, No. 1578.
- Echeverri Salazar, V. M. (2012). Algunos Fundamentos para la Protección del Consumidor. *Revista Foro del Jurista*, 29.
- Farina, J. M. (1995). *Defensa del Consumidor y del usuario*. Buenos Aires: Astrea
- Gherzi, C. A. (1998). La concepción filosófica del derecho del consumo y su relación con otras disciplinas. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 39-48). Bogotá: El Navegante Editores.
- Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C. & Madriñán Rivera, R. (2012). *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011* (1ª ed.). Bogotá: Editorial Legis S.A.
- Ibáñez, J. E. (1998). Los derechos de los consumidores y usuarios, fundamentos constitucionales y desarrollo legal. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 59-135). Bogotá: El Navegante Editores.
- Larroumet, C. (1998). La protección de los consumidores contra las cláusulas abusivas estipuladas en los contratos de derecho comunitario europeo y en derecho francés. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 167-202). Bogotá: El Navegante Editores.
- López Camargo, J. (2003). Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. *Revista E – Mercatoria*, 2 (2). Recuperado de <http://www.emercatoria.edu.co/>
- Ospina Fernández, G. (2001). *Régimen General de las Obligaciones* (7ª ed.). Bogotá: Editorial Temis S.A.
- Ossa Gómez, D. (2010). Protección, Garantías y Eficacia de los Derechos del Consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 40 (112).
- Presidencia de la República. (1982). *Decreto 3466 de 1982 “Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”*. Recuperado de LexBase.
- Pretelt de la Vega, S. (1998). El comercio organizado y el consumo. En: *Política y Derecho del Consumo* (pp. 443-478). Bogotá. El Navegante Editores.
- Suescún Melo, J. (1996). *Derecho Privado* (Tomos I-II). Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá y Universidad de Los Andes.
- Tamayo Jaramillo, J. (2007). *Tratado de Responsabilidad Civil* (2ª ed.). Bogotá: Editorial Legis.
- _____. (2012, 22 y 23 de marzo). La Responsabilidad Civil en el nuevo Estatuto del Consumidor. En *Congreso de Internacional de Derecho de Seguros “La Protección del Consumidor y el Seguro de Responsabilidad Civil”*. Evento realizado en Cartagena. Recuperado de <http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/tamayo.pdf>.
- Velandia, M. (2011). *Derecho de la Competencia y del Consumo, segunda edición: Competencia desleal; abuso de la posición de dominio; carteles restrictivos; actos restrictivos; integraciones económicas y protección al consumidor*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.