

# Tras una larga espera

## El país estrena nueva Ley del Consumidor



Por: Ana Cristina Aristizábal Uribe / [ana.aristizabal@upb.edu.co](mailto:ana.aristizabal@upb.edu.co)

Desde que está vigente el nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia, han aumentado en un 500% las quejas de los consumidores, que se creen amparados por esta nueva Ley, la 1480 de 2011.

**P**arece que ahora en Colombia será más fácil la protección de los adquirentes de cualquier producto o servicio. El nuevo Estatuto del Consumidor, aprobado en octubre de 2011, es la nueva herramienta de defensa para quien necesita exigir sus derechos ante el incumplimiento de lo pactado en una relación de consumo.

Pero, como pasa muchas veces cuando se expide una nueva Ley en Colombia, una cascada de interpretaciones ha desatado una enorme expectativa sobre las verdaderas bondades de la misma.

Por eso el Grupo de Investigación de Derecho (GRID), conformado por los abogados Javier Tamayo Jaramillo (investigador principal), Daniel Ossa Gómez y Esteban

Aguirre Henao, han emprendido un exhaustivo ejercicio de análisis del nuevo Estatuto del Consumidor, con el fin de determinar las bondades o defectos del mismo.

“Del nuevo Estatuto se ha dicho de todo: la Superintendencia de Industria y Comercio dice que es la panacea para defender al consumidor. Otros dicen que no trae nada nuevo y otros aseguran que acabará con la industria nacional”, dice Ossa Gómez.

“Sin embargo, otros aseguran que la Ley no dice nada distinto de lo que decía el Decreto 3466 de 1982, el anterior Estatuto del Consumidor”, acota Aguirre Henao.

Desde que la Constitución de 1991 aprobó, en su artículo 78, que el Estado debía proteger al consumidor colombiano, pasaron 20 años hasta que por fin en 2011 el Congreso de la República aprobó la Ley 1480 que se conoce como nuevo Estatuto del Consumidor.

## La Ley de las “pequeñas causas”

La investigación del GRID dará luces sobre el tema, pues las dos líneas de estudio que la constituyen son temáticas de la cotidianidad del país: la responsabilidad civil en el incumplimiento de la compraventa y los caml que en ella introduce el nuevo Estatuto del Consumidor. “Inclusive algunos afirman que esta nueva Ley del Consumidor acabará con las instituciones clásicas de la responsabilidad civil y modificará, en gran medida, su estructura”, afirma Ossa Gómez.

En las asociaciones de consumidores se ha presentado como la Ley de las “pequeñas causas”, pues se ocupa exhaustivamente de las pequeñas transacciones en las que en ocasiones el comprador ve vulnerados sus derechos. Sin embargo, los investigadores dicen que en su concepto “no se quedó corto en las grandes causas, sino que en algunas partes, por falta de claridad, desmejora la protección que antes de la expedición de la norma tenía el consumidor”, asegura Aguirre Henao.

### Responsabilidad Civil:

es la obligación que tiene toda persona de indemnizar los daños que ha causado por un actuar ilícito que le sea imputable. Abarca desde el comerciante que incumple un contrato, hasta un médico que practica mal una cirugía, un accidente de tránsito o, inclusive, lo que se publica en los medios de comunicación (publicidad o información), siguiendo con un largo etcétera.



Y para comprobarlo cita el inciso 4 del artículo 8, en el que la Ley expresa que “la prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía”, es decir: si usted lleva a reparación un artículo porque salió defectuoso, el productor se lo arreglará pero no habría garantía por dicho arreglo.

Grandes expectativas se han tejido sobre el nuevo Estatuto del Consumidor, pero en muchos aspectos éstas podrían rebasar la realidad. Y esto es lo que está investigando el GRID desde enero de 2012.

Ilustración Miguel Andrés Gómez Rubio.



Expertos que participaron en el proyecto: Esteban Aguirre Henao, coinvestigador; Doctor Javier Tamayo Jaramillo, investigador principal y Daniel Ossa Gómez, coinvestigador.

El incumplimiento en la compraventa será una línea de investigación para profundizar sobre la garantía de eficiencia, donde juega un papel muy importante el Estatuto del Consumidor y la responsabilidad; aquí es cuando se junta con la segunda línea de investigación que es la Responsabilidad Civil en la Ley 1480 de 2011.

Por eso esta investigación dará claridad sobre los beneficios y defectos de esta Ley, puesto que, como dice el abogado Ossa, “la falta de claridad en muchas de sus normas propicia interpretaciones que lesionan los intereses del consumidor, e incluso hay casos –como el inciso anotado– en los que parece proteger al productor o distribuidor y no al usuario, que es el débil de la relación contractual”.

Esta investigación, que tiene la garantía de estar liderada por el Dr. Tamayo Jaramillo, uno de los abogados más reconocidos en el país sobre el tema de la Responsabilidad Civil, culminaba hacia finales del año 2012.

#### Ficha técnica

**Nombre del proyecto:** El incumplimiento en la compraventa en materia civil, comercial y la responsabilidad civil en el nuevo estatuto del consumidor

**Palabras clave:** Responsabilidad civil; Compraventa; Derecho del Consumo; Consumidor; Incumplimiento contractual

**Grupo de Investigación:** Grupo de Investigación de Derecho (GRID)

**Escuela:** Derecho y Ciencias Políticas

**Líder del proyecto:** Javier Tamayo Jaramillo

**Correo electrónico:**

revista.universitascientifica@upb.edu.co