



Algunos derechos de los Consumidores

Por: Olga Alfaro Jiménez (Abogada)
Fundación Servicio Jurídico Popular

Algunos derechos de los Consumidores

Todos los días, por cualquier situación, necesitamos adquirir algún producto o mercancía; por ejemplo, unas pilas, jabón, pan, un vestido, o cualquier otro objeto, y por esas cosas pagamos un precio, un valor.

A quien realiza esa compra para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial, siempre que no esté ligada con su actividad económica, se le llama consumidor o usuario. Es a él a quien se le da protección para que el producto que adquiere corresponda realmente al que se le está ofreciendo en el mercado y se procuró para satisfacer su necesidad o deseo (condiciones de calidad, idoneidad y seguridad).

Y esa protección se encuentra en la ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor – ley que consagró la posibilidad de que el usuario o consumidor pueda exigirle al empresario (productor, comercializador y/o importador) que haga efectivo su derecho a recibir productos de calidad, y de no hacerlo le responda por los posibles daños que le cause por despacharle productos defectuosos.

A quien realiza esa compra para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial, siempre que no esté ligada con su actividad económica, se le llama consumidor o usuario..

El artículo 3º numeral 1.1 de la Ley 1480 de 2011, define este derecho como la prerrogativa que tiene todo consumidor y usuario a recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Por su parte, el artículo 5º de la ley 1480 de 2011 define la garantía en los siguientes términos:

“Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto”.

Así, quien considere que el producto o la mercancía tiene una falla, un daño o no este conforme con el bien por su calidad, idoneidad y seguridad puede solicitar, en primer lugar, la reparación del producto y, en caso de falla reiterada, la devolución de su dinero o el cambio de la cosa o su reparación, haciendo efectiva la garantía.



Igualmente, puede reclamar una indemnización a su favor cuando se le ha suministrado una información inexacta o cuando se le ha presentado una publicidad engañosa, en ambos casos, siempre que se le haya causado un daño. Por último, en el caso particular de los servicios que suponen la entrega de un bien (parqueadero, lavandería, reparación vehículos), podrá reclamar, además de la devolución del dinero, los perjuicios que se le hayan causado derivados de la afectación a la cosa entregada.

Cuando el descontento se origine en una circunstancia distinta de las mencionadas, por ejemplo, porque no le gustó el diseño del producto, no correspondía a la talla u otra inconformidad, no habrá lugar a hacer efectiva la garantía y, por ende, no es obligatorio para el empresario aceptar la devolución o el cambio de ella; sin embargo existe la posibilidad que los vendedores fijen sus propias políticas de devolución o cambio de conformidad con las reglas que consideren conveniente, las cuales deberán informarse al consumidor de manera veraz, completa y oportuna.

Los compradores, por regla general, podrán hacer efectiva la garantía legal así: si se trata de productos nuevos en un año contado a partir de la entrega; si se trata de productos usados para los cuales ya expiró la garantía, debe informársele al usuario esa circunstancia y de no hacerlo contará con una garantía de tres meses; y, si se trata de productos perecederos su término será el que aparezca como fecha de vencimiento.

Para formular la reclamación no es necesario presentar la factura o comprobante que se le haya entregado al momento de la compra, según lo dispone el artículo 27 del Estatuto del Consumidor, pero de tener ese documento, es aconsejable que se exhiba cuando se va a formular la queja.

Además de la protección por defectos de calidad e información y publicidad engañosa, el Estatuto del Consumidor contempla una tutela a los consumidores respecto de los contratos que celebren. En ese sentido la ley protege a los consumidores frente a las ventas atadas, falta de transparencia en las cláusulas puestas en los contratos, cláusulas abusivas y cláusulas ilegales de permanencia mínima, entre otros supuestos.



Las ventas atadas hacen referencia a aquellos supuestos en que se condiciona la adquisición de un producto por el consumidor a la compra de otro que no desea o no necesita (ejemplo, cuando se obliga a contratar un combo, a pesar de que el consumidor solo quiere adquirir uno de los productos).

En lo que atañe a la falta de transparencia en las condiciones contractuales, se trata de aquellas circunstancias en que no se le explican suficientemente al consumidor los términos del contrato que está firmando o aquellos se encuentran redactados de una forma que no resulta comprensible, también aplica cuando el contrato se encuentra redactado en una letra que dificulta la lectura.

Las cláusulas abusivas son aquellas que generan un perjuicio injustificado en contra del consumidor, por ejemplo, las que limiten la responsabilidad del empresario, establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado, vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones, entre otras.

Por último, las cláusulas de permanencia ilegales son aquellas que tienen una duración mayor de un año o que se han pactado sin ofrecer una ventaja sustancial al consumidor, por ejemplo, un descuento respecto de lo que sería contratar por un tiempo inferior. En estos eventos, la consecuencia es que la cláusula o el contrato, dependiendo de la importancia que esta tenga, quedará sin efectos.

Adicionalmente, para unos casos particulares la ley contempla lo que se ha conocido como el derecho de retracto, esto es, que el consumidor con su simple manifestación de voluntad puede dar por terminado el contrato o pedido que ha hecho.



El retracto tiene cabida en los siguientes contratos: i) aquellos en los que la financiación para adquirir el bien o servicio fue otorgada por el empresario; ii) ventas que utilizan métodos no tradicionales (ej. vendedores puerta a puerta); y, iii) ventas a distancia (ej. compras por internet). En estos eventos, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días siguientes a la celebración del contrato o de la entrega del bien, siempre que por su naturaleza los bienes no deban consumirse o los servicios no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.

Ejercido el retracto quedará sin efecto el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

Una vez se ha hecho por el consumidor la solicitud para que se haga efectivo su derecho, si el empresario no accede voluntariamente conforme lo establece la Ley, el afectado podrá acudir antes las autoridades competentes. Si lo que desea es que se haga efectivo su derecho, deberá presentar su demanda; por el contrario, si solo desea que se investigue al empresario por la violación a sus derechos como consumidor, podrá presentar una queja administrativa.

En cuanto a las acciones jurisdiccionales con las que cuenta el consumidor, es decir, con las que puede demandar para que se hagan efectivos sus derechos, estas se encuentran previstas en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011. Se trata de: i) las acciones populares o de grupo, cuyo uso se recomienda en caso de afectaciones masivas a los derechos de los consumidores para que todos los afectados persigan la efectividad de sus derechos; ii) la acción de responsabilidad por producto defectuoso, a la que puede acudir el consumidor cuando un bien o servicio que no ofrece la seguridad que se esperaba, le causa un daño a su integridad física, la muerte o daños materiales. Esta acción es de conocimiento exclusivo de los jueces de la República; iii) la acción de protección al consumidor, que es la que sirve para hacer efectivos los derechos a los que se ha hecho referencia con antelación. Esta acción puede presentarse ante los jueces de la República y las autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales, a saber, la Superintendencia de Industria y Comercio, como regla general, y la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando se trata de un consumidor financiero.

Debe precisarse que, tratándose de la acción de protección al consumidor, previo a radicar la demanda el consumidor deberá presentar ante el empresario una reclamación, preferiblemente escrita, mediante la cual solicite la efectividad de su derecho, la cual deberá anexar a la demanda al momento de presentarla.