

Lecciones de derecho del consumidor y vacíos en las garantías legales

Oscar Leonardo Molina Sierra¹

¹ Facultad de Derecho, Universidad Santo Tomás, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4026-4564>
CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001669039
Google Academic: https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=SLRuF-sAAAAJ&scilu=&scisig=AMD79ooAAAAAXmO-xmy5EaK4L3GzDLaH4Jt2eWPiZzX&gmla=AJsN-F6StMGp7wCmZOdrao-E0d4rg73Ys-o6f-1FF-jsukT2p4MKgWTdygNotoRLEgZWX5-2Vm-kdPw-E2iqj35LxejdyIS-2IMWubr0I_OHhT7qwUHvfpidhqJwPozyLxstpY8cdRi&sciund=11599460647480530945

Resumen

Este artículo presenta un estudio de la ley 1480 del 2011, respecto a las garantías legales y su relación con el consumidor, analizando desde un punto de vista económico y normativo basado en jurisprudencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, y de la Honorable Corte Constitucional. De igual manera presenta un alcance práctico y sencillo para entender a profundidad los derechos de los consumidores, así como elementos que permitan esclarecer la importancia de las garantías legales en el sistema jurídico colombiano.

Palabras clave: Protección al consumidor, garantías legales, Ley 1480 del 2011.

Abstract

This article presents a comprehensive study's Law 1480 of 2011, regarding legal guarantees and its relationship with the consumer, analyzing from an economic and regulatory point of view based on jurisprudence of the Superintendence of industry and Commerce, and the Honorable Constitutional Court. Similarly, it presents a practical and simple scope to understand in depth the rights of consumers, as well as elements that allow clarifying the importance of legal guarantees in the Colombian legal system.

Key words: Consumer protection, legal guarantees, Law 1480 of 2011.

Introducción

Las relaciones jurídicas de compra y venta de servicios se establece por la interacción de la denominada sociedad de consumo, esta a su vez presupone la existencia del mercado entendido económicamente como el sistema uniforme que permite la interacción de unos y otros dentro de una economía fluida, puesto que todo mercado de competencia perfecta tiene tres elementos importantes: fluidez en el comercio, información reconocida para evitar asimetrías y racionalidad con el fin de tomar las mejores decisiones por parte de los agentes económicos.

Por consiguiente, el derecho económico presupone una finalidad: la defensa del eslabón más débil en la cadena económica, el consumidor, así como lo mencionan diversos autores de la economía clásica (Adam Smith y David Ricardo): “quien tiene los medios de producción posee todo el control del mercado, tanto que son ellos quienes deciden cómo producir y qué producir pues su principal objetivo es el de maximizar la utilidad con el margen mínimo de costos”.

Ahora bien, desde el punto de vista jurídico, la importancia recae en el campo de la responsabilidad civil, y como se ha trasladado al campo de la responsabilidad del consumidor, puesto que muchas veces las “jóvenes” leyes estimadas no son suficientes para protegerlo, incluso algunas instituciones importantes del derecho civil como aquella que orbita sobre la reparación progresiva; “no existe responsabilidad sin culpa” (Neuma Responsabilidad Sem Culpa) (Villalba, 2000), de modo que este derecho de protección fue transformándose hasta el punto de llegar a la responsabilidad del deber general de garantía, teniendo en cuenta los diferentes principios como es la vulnerabilidad del consumidor, quedando al arbitrio del legislador entender la división de responsabilidad contractual y extracontractual, pues el estrecho margen entre los dos conceptos es demasiado pequeño y se presta para diferentes confusiones.

Además, las soluciones que se desarrollan en el orden público son insertadas por un conjunto de marcos sobre principios generales de protección al consumidor, toda vez que estos actúan como un eje ideológico, pues no solo se encargan de la esfera sustancial, también procesal, como se aprecia a la luz del derecho comparado (Kemelmajer, 2009).

Por ello es importante castigar al dañador, protegiendo al damnificado y lograr la prevención idónea en las ventas de productos y servicios.

Por lo mencionado anteriormente, el objetivo de esta investigación es recalcar la importancia del derecho de protección al consumidor como un derecho sancionador y como las garantías legales juegan un papel importante en la cotidianidad de los actos jurídicos que a diario los agentes económicos (consumidores) se ven expuestos en la compra y venta de bienes y servicios, tal como lo afirma el autor Juan Carlos Villalba, toda vez que se dejaría por fuera los costos sociales de los conflictos deprimidos entre el consumidor y el mercado, tanto así, que no son reparables a través de aquellos mecanismos que funcionan correctamente “el sistema resarcitorio” (*el daño no se elimina del mundo de los hechos*).

Acercamiento al derecho del consumidor

Es importante realizar en primera media un estudio sobre el régimen normativo occidental, dirigido a la prevención de daños que han sido tratados por diversos ordenamientos jurídicos (derecho comparado) destinados a la protección de aquellas conductas que afectan la relación de consumo:

1. Las Naciones Unidas para la protección del consumidor en el año 1985: contiene una serie de prevenciones de daños derivados por productos que se introducen en el mercado.
2. El derecho argentino mediante la protección jurídica de consumidores y usuarios se ha diseñado también y muy especialmente a partir de esas características preventivas: La Constitución Nacional argentina menciona en el artículo 42 “los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho a la predicción de salud, seguridad social e intereses económicos y a una información adecuada y veraz”.
3. La ley nacional argentina 24.240 de Defensa del Consumidor (1993) contiene exigencias destinadas a avivar daños derivados de los servicios para imponer a los empresarios deberes preventivos de información y seguridad en la producción, distribución y comercialización de aquellos.
4. La ley local argentina: 13.133 da la provincia de Buenos Aires establece obligaciones concretas a la prevención de daños a los consumidores.

En resumidas cuentas, cada legislación tiene un aporte importante; la primera es un llamado a los diferentes gobiernos en garantizar que los productores no sean negligentes sino que por el contrario, puedan ser hombres probos e inocuos en el uso al que destina su actividad y la segunda, facilitar a los consumidores instrucciones sobre el uso adecuado de los productos e información complementaria.

A Grosso Modo menciono algunos artículos judiciales de manera preventiva, los cuales son: el artículo 43 de la constitución nacional argentina que limitan a los consumidores y las asociaciones a interponer acción judicial de amparo, no sólo contra los actos que lesionen derechos sino también aquellos que sean amenazados con arbitrariedad.

La relación del consumo de los particulares se encuentra regulada de manera preponderante por el derecho civil y comercial, donde las partes se entienden por regla general como iguales y no se cuestiona ni la justicia ni la equidad de las decisiones del legislador a la hora de autorizar la libre disposición o de establecer las normas imperativas para dar contenido a los contratos y alcance de las responsabilidades; se trata de un régimen jurídico estatutario de carácter personal, que trasciende la mera expectativa de serlo, salvaguardando el derecho colectivo del consumidor, o cuando se trate de los daños producido por terceros.

Con esta filosofía es determinable que el derecho de consumo no hace parte del derecho privado ni público, pues sus órganos giran en torno a una relación netamente económica; tienden a prevalecer sobre el Derecho común, aún más cuando el Estado es el garante de su cumplimiento. Es un sistema normativo propio del pluralismo que por su posición no tiende a reducir las relaciones entre consumidor y productor sino que de antemano realiza competencias y herramientas distintas a los conflictos entre las partes, es decir un derecho donde la mínima igualdad que se crea por vía de normas jurídicas no solo brinda poderes individuales, también colectivas que siempre requieren instancias del Estado para asegurar el cumplimiento de los derechos y las obligaciones desconocidas.

(Tambussi, 2009)

La apertura de los mercados dispone una situación jurídica globalizada del derecho de protección para que sea flexible.

Así se revela esta disciplina en el panorama como primer criterio que sirve para la validación de la Ley 1480 del 2011 como Estatuto del Consumidor en el Derecho Colombiano, el segundo, es el derecho constitucional frente a los consumidores.

El concepto general sobre el consumidor ayuda a entender el compendio normativo sobre la relación de consumo, sin embargo, no existe solo una definición de lo que es el consumidor, y para ello las acepciones que utiliza la ley en estudio se encuentran en el derecho comparado, con el fin de establecer a grandes rasgos la importancia del consumidor.

Por lo tanto se referencian las siguientes normas:

- El Tratado de Roma de 1957
- El Convenio de Bruselas de 1968
- La Convención de Roma de 1980

El tratadista argentino Bustamante realiza un recorrido jurisprudencial netamente europeo, en el que menciona la importancia del artículo 13 de la convención de Bruselas, haciendo una analogía de persona y consumidor, propiamente en un caso austriaco². Así mismo menciona otro caso, donde se hace una pequeña distinción del consumidor en materia civil, al consumidor en materia comercial; la diferencia es en la profesión y el ejercicio de celebrar contratos, por consiguiente, para referirse a aquella persona denominada consumidor, sin duda, toca necesariamente dirigirse a las relación contractual que se ha desarrollado con el ánimo de lograr entender qué hechos y actos de esas personas son considerados de relevancia en el derecho del consumidor.

² Véase Bustamante, L. p. (2004). Derechos del consumidor. Buenos Aires: Depalma.

La definición que ha dado el tribunal europeo es sin duda específica, pues reduce el concepto a la mínima expresión tanto de los actos, como de la calidad de los sujetos que hacen que se referencie al consumidor específicamente. La primera definición aceptada en conjunto por la corte europea: “consumidor es la persona física que contrata para la satisfacción de sus necesidades personales o familiares ajenas a su profesión u oficio”.

Se pretende hacer una aclaración importante consistente en excluir las personas jurídicas del concepto del consumidor, y darle la importancia a la desigualdad de las partes que en materia de publicidad engañosa es el único caso en que pueden ser asimiladas estas como consumidores. Aunque algunos Estados no se oponen a ampliar el término de protección del consumidor a las personas morales dado que ellas también tienen derechos y obligaciones, todo ello con el objetivo de garantizar al consumidor una mayor protección que logre las metas propuestas en cada una de las leyes mencionadas. (Villalba, 2000, p. 50)

Sin duda alguna otro de los objetivos de crear pequeños grupos de consumidores, como menciona el autor Villalba, es precisamente atacar la publicidad engañosa, dado que son estos grupos quienes tienen la finalidad de lograr códigos de ética y de protección al consumidor, logrando defender a la población más vulnerable como es el consumidor final, pues este es quien enfrenta día a día a todo el marketing de las empresas y sociedades económicas; por consiguiente, el derecho del consumo no se agota con la prevención, sino que regula la forma de resarcir al consumidor de los daños y perjuicios ocasionados.

De otra parte, las directrices impartidas por las Naciones Unidas con miras a proteger a los consumidores en la CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO en el numeral segundo, artículo tercero expresa que los estados miembros deben aplicar leyes de protección con el fin de

reglamentar normas, decretos nacionales y regionales adaptados a sus circunstancias económicas, sociales y ambientales específicas para cada país.

En el derecho francés se da cierta preponderancia a esta legislación debido a que su código no trae una definición propiamente dicha al derecho de consumo, lo cual hace más complejo definir tal concepto. Sin embargo tiene cierta relevancia sobre las técnicas abusivas que perjudican al consumidor y por ello es hasta el año de 1982 que la jurisprudencia francesa empieza a hablar sobre el derecho al consumidor y la importancia de protegerlo, por eso en las salas de casación siempre se establece una protección especial al consumidor pero sobre todo a los profesionales del derecho de consumo, en este caso a los comerciantes, dicha protección fue tan explícita que solo se empezó a dar en contratos de suministro. Por tal razón la dificultad en esta legislación es que el profesional del derecho al consumo por su misma actuación estaba en una posición difícil, la cual solo se aplicaba cuando dichos profesionales aplicarían contratos en sus actos comerciales.

Llegando así a una opinión dividida, donde por un lado la protección solo se podía aplicar a los profesionales que tienen cierta especialidad, y a algunos donde solo se podían excluir de ciertos actos que realizarán, con todo ello se concluye que la definición del consumidor no era meramente legal, sino que por el contrario esta tenía aspectos jurisprudenciales en relación con los casos que se han desarrollado en torno a esta materia.

Por el contrario, la legislación española fue la primera que elevó al rango constitucional la protección a los consumidores sin especificar el contenido de esta categoría. En esta definición de manera somera se menciona a las personas jurídicas, con el fin de establecer las acciones y actividades que logran mantener en criterios jurídicos, estableciendo la importancia de mencionar un destinatario final, que para algunos autores no es propiamente aquel que utiliza los bienes

para venderlos, sino para una producción que no es necesariamente comercial, por ejemplo el que adquiere un bien para regalarlo, y por ello se considera aislado de una persona jurídica como consumidor final, por lo tanto no tiene ese fin que si tiene la sociedad o las personas naturales.

En el ámbito Latinoamericano, la noción de consumidor tiene aún más relevancia, dado que en la legislación uruguaya, argentina, mexicana brasileña y hasta venezolana, se utiliza el mismo concepto de la legislación española en lo referente al destinatario final, permitiendo detectar que esta ley es fuente primaria para el ordenamiento jurídico latinoamericano en materia de protección al consumidor. Al mismo tiempo también menciona que toda persona que tenga un bien a título gratuito es considerada como consumidor pues el destino final no es propiamente la venta de ese bien sino la utilización y demás actuaciones que se puedan hacer respecto al mismo, aunque las sociedades económicas no están cobijadas por el derecho del consumidor, toda vez que la legislación aplicable para su protección es la ley comercial y su finalidad es totalmente diferente a la compra de mercancías para una satisfacción personal.

En la legislación colombiana, decreto 3462 de 1982, define por primera vez que consumidor es “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”, este concepto abarca tanto las personas jurídicas como naturales sin problema. Sin embargo, ya con la ley 82 de 2008 se define el concepto de 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 objeto social, recogiendo los aspectos más especiales. (Glosario de la SIC, 2020, p.1)

Evolución jurídica del derecho del consumidor y su aplicación en Colombia

El derecho del consumidor se centra en normas y principios que fungen como mandatos de optimización es decir como garantías, sólo en principio lo uno a lo otro, porque se dejaría la ley al arbitrio de los particulares, en la que se represente una libertad económica entendida como facultad que tiene cada individuo para realizar actividades de carácter libre y espontánea según sus habilidades; en este caso dicha actividad es incrementar su patrimonio.

En este sentido el derecho del consumidor tiene en el derecho Constitucional una fuente normativa que fundamenta una concepción altamente garantista, porque más que ciudadanos y titulares abstractos nos desenvolvemos en sociedad ante todo como sujetos consumidores. No obstante, la norma de protección al consumidor contiene vacíos legales y/o derogaciones que hacen imposible su perfecta aplicación.

Del conjunto de la Doctrina Constitucional y de Casación a la que se hizo Referencia, se pueden colegir aspectos institucionales del derecho de protección al consumidor en Colombia, que además han sido incorporados al Estatuto del Consumidor. Los principios, es decir ideas fundamentales que rigen la creación y aplicación de normas jurídicas de protección al consumidor son:

1. Consagración Constitucional
2. Asimetría de la información
3. Doble carecer colectivo e individual

4. Estructura especializada de responsabilidad
5. Restricción de la autonomía de la voluntad
6. Ámbito de aplicación
7. Carácter integral
8. Aplicación general

En el estatuto al consumidor se encuentran instituciones conformadas en dos grandes núcleos, como son los derechos propiamente dichos y las responsabilidades del productor, a saber:

1. Catálogo de derechos
2. La responsabilidad por idoneidad calidad y seguridad de los productos
3. La responsabilidad por tal información
4. La protección contractual
5. Procedimientos especiales
6. Organización y participación

Estos principios son básicamente los mismos que encontramos en las normativas de protección al consumidor que han desarrollado los países con esquemas jurídicos similares a los de Colombia.

Naturaleza del derecho del consumidor

Las instituciones jurídicas de protección al consumidor por idoneidad, calidad y seguridad de bienes y servicios involucra la responsabilidad por garantía; así como los consumidores por medio de la regulación técnica y procedimientos administrativos para el cumplimiento de esta actividad se administra en la comercialización y suministro, donde se prohíbe la publicidad engañosa entre otras prácticas, toda vez que tienen que ver con el orden público y la seguridad de los productos que se comercializan.

En la constitución política de Colombia no se encuentra una definición de manera expresa ya que no se tiene en cuenta la relación intrínseca entre la economía y el derecho en materia de protección al consumidor.

La Constitución Política de Colombia en el capítulo tercero, artículo 78 hace referencia a una disposición particular y expresa sobre la responsabilidad de los productores y exportadores frente a los consumidores, anclado en la tradición jurídica de la responsabilidad y especialmente en el tema de la solidaridad. “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización” (Congreso, 1991 art 78)

En el contexto constitucional el artículo 88 dispone de la continuación de las acciones populares para los derechos e intereses colectivos para con las actuaciones con responsabilidad objetiva que serán diferidas y consagradas en todo o parte por aspectos relacionados con la ley.

Análisis económico del derecho de consumo

Stiglitz, economista quien ha estudiado las relaciones económicas desde un enfoque de economía de mercado, hace una referencia a lo que significa la asimetría de la información por eso es necesario citar:

La economía de la información ha tenido ya un profundo efecto respecto a cómo pensamos acerca de la política económica y es probable que tenga una influencia aún mayor en el futuro. Los principales debates de política que se han producido durante las últimas dos décadas se han centrado en torno a las cuestiones, vinculadas entre sí, correspondientes a la eficiencia de la economía de mercado y a la relación apropiada entre mercado y estado. (Stiglitz, 2012. p. 96)

Teniendo en cuenta el concepto anterior el autor pretende mencionar, en su documento titulado La Información y El Cambio En El Paradigma De La Ciencia Económica, el desarrollo histórico de los modelos económicos hasta llegar a una hipótesis consistente en ¿los modelos clásicos podrían resolver los problemas básicos de la economía de la información? Llegando a una conclusión negativa, la cual expreso así “Ya he apuntado que algo estaba mal de hecho, muy mal en los modelos de equilibrio competitivo que representaban el paradigma imperante cuando éramos alumnos de postgrado” (Stiglitz, 2012, p. 98)

Cabe mencionar que Stiglitz trae consigo una teoría relacionada con la siguiente pregunta “¿cuáles eran los incentivos y mecanismos que llevaban a que los empleadores y los empleados adquirieran o transmitieran información?”. (Stiglitz 2012, p. 101), todo esto, para llegar a mostrar su tesis de la nueva economía (equilibrio global). Finalmente logró enfatizar el concepto denominado asimetrías de la información “Las imperfecciones en la información son omnipresentes en la economía, de hecho, es difícil imaginar cómo sería un mundo con información perfecta”. (Stiglitz, 2012, p. 111).

Las tendencias de los últimos tiempos indican que es importante comprender cómo la economía está implícita dentro del universo de las normas sociales. Para lo cual es necesario hacer seguimiento de su constante evolución, para exponer lo anterior, se hace necesario explicar la razón económica que da importancia a la existencia de una legislación relacionada con los Derecho del Consumidor en términos de protección de la parte débil del mercado.

1. Dentro del mercado existe enfrentamiento entre los factores que conforman la demanda y la oferta.

En la demanda, las variables que influyen son:

Y = Ingreso; p_x = precio; p_d = precios de otros bienes; Y^D = Distribución del ingreso; G_u = Gustos sociales. (Figura A)

$$D_x = f(Y, p_x, p_d, Y^D, G_u)$$

Figura A

En la oferta las variables que intervienen son:

P_x = precio; N = recursos naturales, H = recursos humanos, K = Capital, F = infraestructura, T = tecnología, p_d = productos sustitutos, I = instituciones sociales. (Figura B)

$$Q_x = f(p_x, N, H, K, F, T, p_d, I)$$

Figura B

2. A nivel microeconómico estudios de segmentos de mercado siempre pretenden el dominio de las principales variables económicas (demanda y oferta). Según figura C.

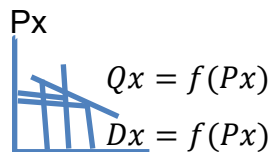


Figura C

3. La oferta se define como la cantidad de bienes o servicios que los productores están dispuestos a vender a los distintos precios de mercado.
4. La demanda, se define como la cantidad de bienes y servicios requeridos por un grupo de personas en un mercado determinado, en el cual influyen los intereses, las necesidades y las tendencias.

Con esta descripción se hace evidente el enfrentamiento entre el conflicto de intereses existentes entre la finalidad pretendida por la oferta respecto con la demanda.

La primera conclusión económica es que al no haber equilibrio entre la oferta y la demanda, los actores tienen intereses opuestos. En estos intereses intervienen los agentes económicos como productores o comerciantes y por la otra el consumidor donde se tiende a dar una mayor protección para este último.

Para los agentes económicos se debe tener en cuenta el análisis de la asimetría de la información que cada quien posee, con el objeto de direccionar la reducción de la externalidad del mercado

La información es un asunto vital ya que es uno de los componentes de la economía de mercado. Un mercado es altamente competitivo a medida que se encuentre con canales de información de fácil consulta, que permite a los actores igualarse en el saber, para así escoger lo mejor para cada uno sin pasajes oscuros.

Como segunda conclusión económica se puede afirmar que existe una diferencia entre los dos sujetos que participan en el mercado el que está del lado de la demanda y el que está del lado de la oferta, en cuanto a su condición de recurso es desigual a la situación que se quiere analizar.

En el análisis jurídico, las normas del derecho se direccionan a la protección de la parte débil del mercado, puesto que estas son susceptibles de las propias reglas de este y no su posición dominante frente al contrato realizado con base en las normas constitucionales y administrativas. Para lo cual es imperioso entender el

régimen al que se obligan las partes, imponiéndose las sanciones correspondientes si llegare a presentarse el caso.

1. Acción jurisdiccional de garantía legal por mal funcionamiento.
2. Acción administrativa por incumplimiento de la efectividad de la garantía legal.
3. Acción administrativa de efectividad de la garantía comercial.
4. Acción jurisdiccional por producto defectuoso.

Vacíos respecto a la ley de protección del consumidor (1480 del 2011)

La obligación de los productores, como estos afirman, no es de resultado sino de medios. Sin embargo, las decisiones de la corte siempre estarán inclinadas a mencionar que esta actividad comercial si es de resultados pues el fin último es la protección de los derechos de los consumidores y no sería lógico creer que por esto no excluye el hecho de que los productores realizan una actividad de medio.

La Nueva Ley 1480 del 2011 define la garantía como: “Obligación Temporal”, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y conformidad consigo mismo con las condiciones de identidad, calidad y seguridad legalmente exigibles a las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Ley 1480, 2011, art. 5).

Esta definición de garantía es completamente nueva, puesto que la anterior ley no la definía, ni la mencionaba; por consiguiente, esta ley tiene una gran importancia, tanto así que expresamente la define, además porque esta norma constituye una excepción al principio de la relatividad de los actos jurídicos, al obligar responder al proveedor, vinculando la información impresa al producto de la identidad y calidad, para que el consumidor disponga de ella, es por eso que el nuevo estatuto consagra las dos clases de garantías: Las garantías legales y las suplementarias.

Esta garantía legal se encuentra en el artículo 7 de la ley 1480 del 2011, y es la obligación del productor responder por las características de idoneidad, calidad, seguridad y buen funcionamiento, excluyendo aquellos bienes que estén sujetos a una rebaja o disminución del precio, debido a que es común observar que las mercancías en promoción no tienen cambio. Y por otro lado las garantías suplementarias son entregadas de manera adicional y voluntaria por parte de los productores o proveedores (Ley 1480, 2011, art 13).

La garantía generalmente es de un año para productos nuevos y de tres a seis meses para aquellos que son usados, sin embargo, existe una excepción y es que los productos usados se pueden vender sin garantía, pero debe ser expresada íntegramente al comprador, toda vez que para los bienes perecederos la fecha límite es la fecha de vencimiento; así mismo el artículo 59 le permite a la SIC dentro de sus funciones fijar los límites correspondientes a las garantías, y al hacer uso de ese término se espera que se establezcan cláusulas obligatorias, aunque no deben ser un régimen de excepción sino de carácter general.

La norma referida en este texto comprende todos los ámbitos posibles de aplicación, como es la devolución del producto, reposición, reparación y devolución del dinero, en donde se establece que la prestación se dará a la elección del consumidor respecto al cumplimiento o a la devolución del dinero. Por otro lado, la garantía también cubre la entrega oportuna del bien, realizando una corrección a la práctica de entregas defectuosas de los bienes que deben ser dados a los consumidores, sin embargo se presenta un incumplimiento en el contrato ya que al momento de su compra se debe pactar el tiempo estipulado para los consumidores.

Para este caso en concreto se establece un asunto de calidad, la ley señala que respecto a esta cualidad, la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuciones por la información que se suministre sobre el mismo hace parte de la garantía; de la misma manera, la

Superintendencia de Industria y Comercio refuerza el hecho que el disfrute del bien forme parte de la garantía brindada por el productor.

Toda garantía debe tener información sobre uso de instalación y mantenimiento del producto vendido, por tal motivo una omisión implica un problema para el consumidor, e ahí la importancia de la reparación idónea y eficaz, pero sobre todo necesaria para los productos con el ánimo de cubrir cualquier tipo de eventualidad incluso si la garantía dejase de ser válida.

El objeto de la ley 1480 del 2011, su ámbito de aplicación en el espacio frente a la existencia de regímenes especiales o de consumidores menores de edad y respecto a los múltiples reglamentos expresados que sus normas demandan aún no es muy claro, pues la falta de regulación en este aspecto ha llevado a entender el consumidor desde un punto de vista etéreo. Además se esclarece el carácter de las normas de la ley, salvo las excepciones derivadas expresadas del principio de indubio pro-reo del consumidor. Igualmente, se revisa lo relacionado con el cubrimiento de sus lagunas junto con la eficiencia y la aplicación en el tiempo.

Aplicaciones de las garantías legales

Para poder hablar de garantías, es importante entender las responsabilidades que nacen de las mismas, por tal razón denominaremos a ello el cumplimiento de la garantía. “La motivación para escribir sobre la aplicación de dichas garantías se centra principalmente en esquemas legales y doctrinales en Colombia, que no han tenido un gran desarrollo en este ámbito”. (Rinesi, 2006)

Es importante tener en cuenta que cada bien tiene una aplicación diferente en sus garantías, para ilustrar lo anterior mencionaré varios ejemplos para que el lector pueda entender su aplicación:

En relación con los automotores, la Circular Única dispone que, la garantía de calidad y servicio de postventa amparará al producto por los defectos no

imputables al usuario y asegurará la obligación de proporcionar la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento:

1. Para vehículos particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
2. Para vehículos de servicio público de transporte de pasajeros, por seis (6) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o cincuenta mil (50.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
3. Para los demás vehículos de servicio público, por cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.
4. Para los vehículos comerciales particulares, por doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega del vehículo al comprador original o veinte mil (20.000) kilómetros de recorrido, lo que primero se cumpla.

Por tal razón opera que en desarrollo de lo señalado en el artículo 29 del decreto 3466 de 1982 y sin perjuicio de la obligación de cambiar el bien por otro o devolver el dinero, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del citado decreto, la garantía de calidad, idoneidad y servicio de postventa, compromete a sus obligados respecto de los electrodomésticos y gasodomésticos en cuya fabricación, importación, distribución o venta haya participado, como mínimo a proporcionar la asistencia técnica, reparar y suministrar los repuestos, partes, piezas y accesorios necesarios que permitan el adecuado funcionamiento del electrodoméstico o gasodoméstico durante todo el período que ampare la garantía sin costo alguno para el consumidor.

Para los efectos previstos en este numeral, los productores, importadores, representantes de productores y expendedores, deberán disponer directamente, o a través de centros de servicio autorizados o expendedores de repuestos, de un inventario representativo de los repuestos, partes y piezas de mayor rotación y garantizar el suministro oportuno de los restantes, así como de unidades de reposición e insumos. En todo caso, estos agentes deben garantizar el suministro oportuno de los mismos en las ciudades en que operen. De igual manera mediante la resolución 0148 de 19 de enero del 2015 se expiden las normas técnicas de calidad respecto a la prestación de servicios turísticos y tiquetes aéreos.

Cabe resaltar que la Corte Constitucional se ha pronunciado sobre los eximentes de responsabilidad de un producto como son: Fuerza mayor o caso Fortuito; el hecho de un tercero; uso indebido del producto por parte del consumidor; y no atender a las instrucciones de uso y mantenimiento establecidas en el manual de uso del objeto.

Sin embargo, es importante establecer que no queda claro respecto al componente de idoneidad sobre el hecho de un tercero en la garantía, pues en el proceso de fabricación siempre existe un tercero que interactúa con el producto. Pues en los casos de los vehículos, el fabricante puede exonerarse aludiendo que la falla del producto o del bien fue por el tercero que embaló o realizó el ensamble aludiendo una causal de responsabilidad. Sin embargo, para evitar este problema la interpretación correcta es que se aplica después de la entrega del bien al consumidor. Aun así, este problema de interpretación sigue quedando como una indefensión al derecho del consumidor puesto que en la práctica nacional la reglamentación de la entrega de los bienes queda atada al deber de información y se asume una afectación para el consumidor.

Respecto al concepto de garantía el Decreto 3466 de 1982 no definió específicamente esto, aunque el tema si fue regulado por varios artículos de dicha

ley en cuestión. Por tal razón es importante mencionar que dicha norma estableció un sistema de registro público de calidad e idoneidad de los bienes de carácter voluntario, para que todo productor o importador registrara las características e idoneidad de los bienes que se comercializaban. Por tal motivo la SIC regulo los casos en los requisitos de calidad e idoneidad de los bienes de acuerdo con su naturaleza. En el contexto comunitario europeo encontramos que la Directiva 1999/44 define la garantía como:

Todo compromiso asumido por un vendedor o un productor respecto del consumidor, sin coste suplementario, de reembolsar el precio pagado por un bien de consumo, de sustituirlo, de repararlo o de ocuparse del modo que fuere del bien en caso de que no corresponda a las condiciones enunciadas en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente. (Amante, 2011, p. 47)

A pesar de ello no se dio una definición propia al concepto de garantía, no obstante, si es importante mencionar que en la escasa doctrina existen definiciones sobre la es termino, por tal razón el autor Miguel Ángel Larrosa Amante propone una línea de tiempo sobre los diferentes conceptos de garantía que se ha dado históricamente en Colombia. En primer lugar, nos menciona la ley 1480 de 2011, que de alguna manera incluye el concepto de garantía así:

Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor de responder por el buen funcionamiento del producto y la conformidad de éste con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles a las ofrecidas. La garantía legal si tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Amante, 2011, p. 49).

El autor citado anteriormente da una definición de garantía legal en el contexto europeo la cual es clave para realizar un estudio de derecho comparado en relación con dicho concepto: Todo compromiso asumido por un vendedor o un productor respecto del consumidor, sin coste suplementario, de reembolsar el precio pagado por un bien en caso de que no corresponda a más condiciones enunciadas en la declaración de garantía o en la publicidad correspondiente. En definitiva, suprimir al productor como sujeto pasivo de las acciones de garantía equivale a anular las garantías concedidas o presupuestas, sean éstas de orden legal o convencional.

La regulación procesal que produzca este efecto, en lugar de promover la realización del derecho sustancial, lo aniquila. Se puede afirmar, sin vacilación, que en lo que atañe a la conformación de los elementos reactivos del derecho del consumidor, el papel del legislador -por ende, el campo de su libertad configurativa- no consiste en eliminar la responsabilidad del productor debido a la calidad de sus productos o servicios, sino en determinar los procedimientos más idóneos para hacerla efectiva (Amante, 2011, p. 49).

Siguiendo la misma línea encontramos la doctrina Estadounidense donde menciona el concepto de Stiglitz según él los regímenes de garantías legales tienen la finalidad de establecer un marco mínimo e indispensable de protección en materia de consumo, dentro de los cuales sus intromisiones en el mercado asumen la reparación de los perjuicios coaccionado por la vulneración de los estándares mínimos de identidad y calidad que les son exigibles.

En este primer recorrido observamos que la función primordial de la garantía es precisamente una función compensatoria la cual busca resarcir cualquier mal funcionamiento de un producto que esté en pésimas condiciones, sin embargo, el autor afirma que es una cuestión desafortunada, pero que precisamente su interés es la obligación forzosa de la calidad del producto que se genera en los términos

de un contrato que se pacta y que da lugar a la responsabilidad o la resolución de dicho contrato.

De manera breve se puede extraer ocho importes características en referencia a las garantías legales desde la normatividad colombiana:

1. Recae en cabeza del productor y/o proveedor
2. Es una obligación temporal
3. Es una obligación solidaria
4. Está ligada a las sanciones de calidad e idoneidad y seguridad de un bien y/o servicio
5. Se aplica tanto a bienes como a servicios
6. Aplica a contratos a título gratuito u onerosos ya que la ley no hizo la distinción alguna.
7. Es una especie de responsabilidad especial, no es contractual o extracontractual
8. Es responsabilidad objetiva, de tal forma que el productor o proveedor no pueden exonerarse de responsabilidad alegando simple prudencia o diligencia.

Realizado este estudio teórico del concepto de garantía y sus características importantes, la relación de consumo se define como “el vínculo obligacional entre un productor y un consumidor, el cual puede ser de carácter contractual o extracontractual”. (Bustamante, 2004, p. 110). Para entender dicha situación es importante enfatizar como la Superintendencia de Industria y Comercio configuran la relación de consumo, en ejemplos prácticos principalmente el contrato de leasing pues él autor menciona que la naturaleza de tal contrato es eminentemente comercial.

Una vez entendido el concepto y la aplicabilidad de la garantía es importante hacerse otra pregunta ¿que comprende la garantía tanto de un bien como de un servicio? ofreciendo una respuesta con tres categorías importantes de la garantía:

1. Calidad
2. Idoneidad
3. Seguridad

En el tema de la seguridad, de bienes y servicio que se ofrecen y no cuentan con los requisitos generales de funcionamiento es posible poner en riesgo al consumidor, y la obligación de seguridad está más ligada al hecho de la responsabilidad por productos defectuosos regulado en la ley 1480 del 2011, así como las normas establecidas por los entes gubernamentales para la distribución de productos y servicios, sin embargo, el autor hace un énfasis en la naturaleza de la Superintendencia de Industria y Comercio, pues esta tiene funciones tanto administrativas como jurisdiccionales.

En cuanto a la obligación de garantizar el buen estado y funcionamiento de los productos que se encuentra expresado normativamente en el artículo 7 de la ley 1480 del 2011, esta obligación también hace parte del conjunto de la calidad e idoneidad, pues precisamente es para su seguridad y la confiabilidad de los productos, pues si un artículo que se vende como nuevo no está en buen estado entonces su calidad no es la óptima y si este producto no llegase a funcionar en debida forma, se evidencia un problema en la adecuación del mismo, por tal razón estos conceptos de calidad e idoneidad deben de estudiarse en conjunto, hace parte de lo que se entiende como el buen estado de los productos.

La misma ley 1480 del 2011 define la calidad e idoneidad como:

- Calidad: “condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas a la información que se suministre sobre él”. Es necesario mencionar el anterior concepto que expresaba el decreto 3466 de 1982 sobre la calidad como el conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan, toda vez que el nuevo significado abarca un espectro más amplio y no se limita únicamente a los elementos que contiene el objeto o servicio.
- Idoneidad: En relación con la idoneidad o eficiencia desde la norma que corresponde a: Aptitud del producto a satisfacer la necesidad o necesidad para las cuales el producto ha sido comercializado o producido”

Ahora bien, algunas legislaciones frente a este tema comprenden gran cantidad de aspectos que la legislación colombiana no lo hace, un caso concreto es precisamente cuando en un recipiente líquido contamine un volumen menor al que indica el recipiente en el envoltorio.

Es menester entender las características para saber si un producto cumple con su calidad de idoneidad y calidad, las cuales según la ley 1480 del 2011 son las siguientes:

1. Garantías que abarcan las condiciones de calidad e idoneidad
2. La responsabilidad por dichas calidades
3. Las normas técnicas de dicho producto
4. Las señaladas en los reglamentos tensinos
5. Calidades ordinarias según el mercado correspondiente

Ahora bien, en la distinción de garantía de bienes y servicios solo hay que señalar lo siguiente: Según la ley 1480 del 2011 no se distingue una diferencia entre bien y servicio para el caso de las garantías, aunque la doctrina normativa si hace la bifurcación. Aun así, es más común exigir garantías sobre un bien que sobre un

servicio, en el sentido que las garantías generalmente recaen en objetos y no contraprestaciones u obligaciones de hacer. Sin embargo, cuando se faculta para exigir una garantía en un servicio hay cierto poder respecto del acreedor para realizarla, como bien lo define el artículo 7° de la misma ley que precisa:

En la prestación de servicios ante una obligación de medio, la garantía no está dado por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación de este, según las normas establecidas bajo las condiciones contratadas. (Bustamante, 2004, p.____).

Finalmente como aspecto integrador, la Corte Constitucional ha recibido tutelas en las que se exige amparar el mínimo vital, el cual se considera que posee una relación estrecha en el deber de cumplimiento de los productos y la satisfacción personal al hacer uso de un bien determinado; por lo tanto, es urgente que el citado órgano Jurisdiccional proteja los derechos fundamentales en la adquisición de bienes y servicios.

Como sustento de lo anterior, pongo como ejemplo la tutela del 28 de junio de 2019, en la que un ciudadano de Barranquilla manifiesta haber adquirido una moto, que al poco tiempo de hacer uso de ella, presento fallas técnicas, viéndose obligado a hacer uso de la facultad de garantía legal presunta, habiendo obtenido respuesta oportuna de la comercializadora, al cambiarle el bien. No obstante, la nueva máquina presento otro tipo de fallas, por lo que decidió en esta ocasión solicitarle al proveedor la devolución del dinero que había pagado en la adquisición del producto; solicitud que en esta etapa del contrato de venta le fue negada al usuario argumentándole que ya se le había solucionado al habersele entregado una nueva moto.

En este caso que traigo a colación existe un detrimento en el patrimonio del accionante, toda vez que debió incurrir en gastos adicionales para cumplir con su

trabajo como domiciliario, viéndose obligado a alquilar una moto pagando quince mil pesos diarios. La problemática en cuestión debió ser solucionada por la corte constitucional toda vez que existió una violación a los derechos fundamentales, más aún cuando el ciudadano alego ser cabeza de hogar.

Jurisprudencia de la sic respecto a las garantías legales

En la sentencia número 00001104 se expone las fallas que presento la computadora HP ALL IN ONE, como fueron pantalla negra entre otras complicaciones. Una vez ingresado al servicio técnico los días 02 y 29 de julio del 2016 la parte actora elevó la reclamación solicitando efectividad de la garantía mediante la devolución del dinero o cambio del bien. En el transcurso del tiempo la parte actora adujo no tener respuesta por parte del proveedor, por consiguiente, la SIC responde “respecto al artículo 7 de la ley 1480 de 2011, es obligación a cargo de todo productor o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos y servicios”, razón por la cual la ley obliga a dar solución a los asuntos relacionados con la garantía de los productos y exige que al presentar incumplimiento, se pacte la devolución del dinero sobre el precio pagado.

La demanda encuentra fundamento en que el accionante tiene la razón en cuanto no se le dio satisfacción a lo pactado, tanto en la reparación, como en el suministro de otro computador o en la devolución del dinero; dicha reclamación cubre el total de las pretensiones del demandante, así como otras consideraciones en mérito al artículo 98 del Código General del Proceso resolviendo:

“Primero: Aceptar el allanamiento presentado por la sociedad ALMACENES ÉXITO

Segundo: En consecuencia ordenar a la sociedad mencionada (ALMACENES ÉXITO) que se le cambie el computador dentro de los 5 días hábiles al cumplimiento de esta sentencia

Tercero: Para el efectivo cumplimiento su parte actora deberá devolver el bien objeto del litigio en las instalaciones del accionado. En caso de asumirse costos será por la parte pasiva. El cumplimiento de la orden será dentro de los 5 días de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente

Cuarto: El retraso causará una multa a favor de la SIC por la séptima parte de un SMLMV de conformidad con el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 del 2011

Quinto: En caso de persistir en incumplimiento de la orden que se imparte a la SIC se decretara el cierre del establecimiento de comercio”.

Controversia constitucional

Los artículos 11 y 29 del Decreto Legislativo 3466 de 1982, se refieren a un conjunto de garantías que la ley consagra a cargo de los productores de bienes o de servicios y en favor de los consumidores. La garantía mínima presunta, a la que se contrae el artículo 11, se entiende pactada por ministerio de la ley, en todos los contratos de compraventa y prestación de servicios:

El productor precisa la disposición citada, y asume la obligación de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas, aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro (Decreto legislativo 3466, 1982, art. 11 y 29).

El artículo 29, por su parte, se ocupa de las demás garantías de un bien o servicio y de la solicitud de indemnización de los daños y perjuicios a que hubiere lugar. La intención de los demandantes, sin embargo, no se dirige contra el régimen de

garantías que sirve de salvaguarda al consumidor, sino contra el diseño procesal establecido para hacerlo efectivo.

La resolución de la SIC sobre la actuación administrativa menciona que en las actuaciones dirigidas a establecer responsabilidad administrativa y que no involucren la adopción de decisiones jurisdiccionales, el Director de Protección al Consumidor adoptará las decisiones correspondiente, contra la cual procede el recurso de reposición y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección del Consumidor; también debe resolver el recurso de apelación interpuesto en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de servicios de comunicaciones y por los operadores de servicios postales, así como el de queja en los casos que corresponda.

La garantía legal y la garantía suplementaria constituyen dos tipologías de garantía que, en efecto, están sometidas a distintas reglas:

- a. “La posibilidad de que la garantía suplementaria y no la legal sea onerosa, caso en el cual se requiere aceptación y constancia por escrito y la opción de que la primera pueda ser ofrecida y por tanto ser vinculante para un tercero ajeno al productor o al proveedor, elemento que no se encuentra en la garantía legal”
- b. “La garantía legal no alude necesariamente a una garantía imperativa en el sentido que de aquella no sólo se deducen deberes irrenunciables o de imperativo cumplimiento para los sujetos que participan en la relación de consumo, de ahí que sea necesario desglosar cada uno de los elementos, las obligaciones que se desprenden de ésta, para de manera independiente establecer lo imperativo o no en cada caso”. (Monroy. 2014. p. 15)

No obstante, no se establece de manera expresa si la solidaridad en materia de garantía legal puede ser renunciable u es objeto de negociación por parte de los agentes que participan en la relación de consumo, valga mencionar que dado la garantía legal supone una multiplicidad de obligaciones independientes, pero con un origen común (la relación de consumo), el hecho de que se acuerde la renuncia a la solidaridad respecto de una obligación en concreto, previa reclamación, ello no implica que se afecten las demás obligaciones derivadas de la garantía legal en particular y de la preexistencia de la relación de consumo en general.

Lo relacionado con la imperatividad o no de las normas no es un aspecto problemático, toda vez que las opciones que sobre el particular señala el Estatuto en su orden son: primero cuando la ley o la autoridad competente (SIC) establecen un término de vigencia específico, en este caso, dicho término no puede ser reducido autónoma y libremente por parte del productor ni el proveedor, incluso con la hipótesis de aceptación del consumidor; en segundo lugar, de no existir tal término imperativo, se da aplicación a la regla general que supone que el término de vigencia es el que anuncie el productor o proveedor, finalmente, en caso de no anunciarse tal término en defecto se supone que dicha garantía será de un año para productos nuevos. De manera que, mediante las reglas mencionadas se considera cubierto el espectro posible de circunstancias en lo que corresponde al término de vigencia de la garantía legal. Son varios los aspectos que resultan imperativos en materia de la vigencia de las garantías:

1. Cuando la ley o la autoridad competente establecen un término mínimo de obligatorio cumplimiento (Valderrama, 2013, p. 262) y la necesidad de que exista siempre un término, así sea mínimo, en el que se entienda vigente dicha garantía.
2. La imposibilidad de cobrar un sobreprecio por la garantía legal;

3. La imposibilidad de trasladar siquiera parcialmente la responsabilidad que deviene de esta garantía a un tercero;
4. La imposibilidad de que el productor o proveedor acuerden ex-ante a una hipotética controversia un tipo de responsabilidad diferente a la de naturaleza solidaria.
5. La imposibilidad de que dichos deudores aleguen, surgida la controversia, los beneficios de división y excusión.
6. La imposibilidad de que, incluso en el supuesto de la existencia de una controversia, el consumidor pueda renunciar a una obligación diferente a la que en concreto, recae tal controversia.
7. En relación con la cláusula de vigencia, éste resulta imperativo en la hipótesis de que la ley o la autoridad competente (SIC) establezca un término específico.
8. Ante la ausencia de un tiempo obligatorio y predeterminado de la garantía, esta debe poseer un término, así sea mínimo en el que la misma se considera vigente. (Weingarten, 2007)

Los diferentes elementos enunciados anteriormente constituyen la “garantía imperativa”, que valga reiterar, puede considerarse como una especie de “garantía legal”. Esta idea resulta fundamental, porque tal como se mencionó con el actual Estatuto se amplía el alcance tanto en los ámbitos de aplicación como en la magnitud y naturaleza de las obligaciones a cargo de la empresa y, por otro lado, porque las eventuales distorsiones en clave de eficiencia se refieren a dichos aspectos imperativos.

La evolución en los diferentes tipos de garantías previstas en el decreto 3466 de 1982, en el que se hace referencia sobre la posibilidad de la omisión que a veces el legislador no puede configurar, luego es importante mencionar que la responsabilidad por garantía en el Derecho del Consumo, no se encuentra atada al contrato e implica un rompimiento de la libertad contractual, pues el consumidor

puede exigir dicha garantía y crea una desventaja para el proveedor, hasta el punto que la Corte declaró la constitucionalidad de dichas facultades.

“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” (De la Cruz Camargo. 2012. p. 6)

Resultado

Sobre lo tratado en este artículo científico, los resultados obtenidos respecto a la importancia del derecho del consumidor como un derecho sancionador hacia el productor y/o comerciante, se manifiesta principalmente en su injerencia con la ciencia económica, toda vez que las relaciones humanas históricamente han girado en torno al consumo de bienes y servicios para satisfacer las necesidades tanto básicas como suntuarias. Y para ello se establecen los siguientes resultados:

1. No existe una única definición del derecho al consumidor, pero cada legislación ha agregado un objeto o clave importante para configurar la noción que actualmente se maneja en Colombia; dicha noción obviamente tiene conceptos que deben ser estudiados con más profundidad hasta lograr un concepto que incluya todos los elementos incluyendo las nuevas tecnologías que hacen parte de la protección al consumidor.
2. La información es importante tanto así que sin ella se crearían rencillas económicas en la distribución del ingreso en los diversos modelos económicos.
3. La garantía comprende aspectos ligados tanto a la calidad como a la idoneidad de los bienes y servicios puesto que son medidas que la ley controla en lo referente al uso y goce del producto.

4. Existen vacíos normativos que presentan una confusión a los consumidores sobre las garantías legales, las cuales solo pueden ser suplidas mediante los distintos avances jurídicos de los diferentes órganos gubernamentales.

Referencias

- Alpa, G. G. (2006). El derecho de los consumidores y el 'código del consumo' en la experiencia italiana. Roma: Revista de Derecho privado.
- Larrosa Amante, M. A. (2011). Derecho de consumo: protección legal del consumidor. Bogotá: El Derecho.
- Andorno, L. O. (1997). Control de la publicidad y de la comercialización en el ámbito de la defensa del consumidor y Usuario. Lima: Revista Peruana de Derecho de la empresa.
- Bustamante, L. p. (2004). Derechos del consumidor. Buenos Aires: Depalma.
- Calvo, R. (2005). Trattato di Diritto Commerciale e di Diritto pubblico dell' economía. Roma: Volumen Trentaquattresimo.
- Camargo, D. M. (2012). La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor. (U. d. USTA, Ed.) Revista Contexto, 37.
- Cardinali, M. C. (2012). Los Riesgos en el comercio internacional: Los seguros : Las distintas modalidades que adoptan los seguros en el ámbito del comercio internacional en nuestro país y en el mundo. Medellín: Artemisa.
- Carrión, J. B. (2007). Tratado de Derecho del Consumidor en el Perú. Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Carrión, J. R. (2000). La responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos. Alcalá: Revista general de Derecho.
- Carvalho, J. M. (2006). La protección de los consumidores en la Unión Europea: ¿mito o realidad? Bogotá: Revista criterio jurídico.
- Ebers, M. (2012). Obligaciones Contratos y protección del consumidor en el derecho colombiano. Madrid: Iuris.
- Fleischer, H. (2010). El error del vendedor sobre las cualidades que aumentan el valor de la cosa vendida a la luz del derecho comparado. Bogotá: Revista de Derecho privado.

- Gabrielli, C. d. (2008). El nuevo derecho de las garantías reales estudio comparado de las recientes tendencias en materia de garantías reales mobiliarias. Paris: Temis.
- Gazmuri, I. d. (2010). El suministro de información como técnica de protección de los consumidores: los deberes precontractuales de información. Bogotá: Revista de Derecho de la universidad Católica.
- Lasarte, C. A. (2010). Manual sobre protección de consumidores y usuarios. Madrid: Dykinson.
- Lombana, A. T. (2004). Las principales garantías del crédito. Bogotá: USTA.
- Monroy C., D. A. (2014). Las garantías imperativas en el ámbito de aplicación del derecho del consumo: una visión crítica a partir del Nuevo Estatuto del Consumidor en Colombia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, [Revistas arbitradas], pp.47-86.
- Nihoul, p. (2005). Introducción al derecho de la competencia. Posición de las autoridades, de los consumidores y de las empresas. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Ojeda Díaz, J. (2003). Los Programas de Garantía Social: ¿producto de un fracaso? Repensar mi docencia. : revista de reflexión socioeducativa, pp.30-34.
- Ordóñez Ordóñez, A. E. (2010). Efectividad de la garantía única de cumplimiento de contratos estatales, constituida a través de póliza de seguro de cumplimiento. Revista de Derecho Privado, [Revistas arbitradas], pp 19.
- Parrondo, F. F. (2001). Las políticas de protección de los consumidores: distintas escalas territoriales. Alicante: Universidad de Alicante.
- Penco, A. A. (2012). Derecho de consumo. Análisis jurídico- privado de la ley general para la defensa de los consumidores de 2007. Madrid: Dykinson.
- Peña, R. E. (2000). Algunas acciones especiales. En R. E. Peña, Algunas acciones especiales (pág. 25). Bogotá: IURIS.
- Plata, L. C. (2006). Responsabilidad por productos defectuosos: Del Código Civil al Estatuto de Protección al Consumidor. Revista de Derecho, 01, [Revistas arbitradas], pp.369-385.
- Portilla, E. V. (2013). Algunas garantías civiles. Bogotá: IURIS.
- Reisse, A. J. (2006). relación de consumo y derechos del consumidor el contrato y su interpretación, oferta, Publicidad, información, prácticas y cláusulas

abusivas, garantías, responsabilidades, productos y servicios defectuosos, servicios públicos, contratos en particular, tu. Villavicencio: Temis.

Ribaya Mallada, F. J. (2010,). El coste de las fuentes de financiación a corto plazo. Revista de estudios jurídicos, económicos y sociales, 8.

Rinessi, A. J. (2006). Relación de consumo y derechos del consumidor el contrato y su interpretación, oferta, Publicidad, información, prácticas y cláusulas abusivas, garantías, responsabilidades, productos y servicios defectuosos, servicios públicos, contratos en particular, t. Buenos Aires: Legal.

Rusconi, D. D. (2009). Manual de Derecho del consumidor. Buenos Aires: Abeledo Perrot.

S, J.-O. R. (1989). El crédito documentario la carta de crédito comercial y la carta de crédito de garantía. Portland: Buenavista.

Tambussi, C. E. (2009). El consumo como Derecho Humano. Buenos Aires: Universidad.

Taormina, G. (2010). Théorie et pratique du Droit de la Consommation. Madrid: Sequitur.

Vásquez, D. F. (2006). Garantías independientes y cartas de patrocinio: las mejores alternativas para el comercio internacional. Revista e-Mercatoria, Vol.5 Revistas arbitrada, 20.

Villalba, J. C. (2013). La responsabilidad del productor por garantías de bienes y servicios en el derecho colombiano. (U. Militar, De.) Derecho Privado, 45-67.

Villalba, J. C. (2000). Introducción al derecho del consumo. Bogotá: Universidad Nueva Granada.

Weingarten, C. (2007). Derecho del consumo. Buenos Aires: Universidad.