

El pasado 12 de abril de 2012 entró en vigencia la Ley 1480 de 2011 que consagra el estatuto del consumidor y, aunque no se trata de un tema nuevo en nuestro país sí es de gran significación la nueva regulación en las relaciones comerciales que se materializan diariamente entre los diversos actores del mercado.

El Decreto 3466 de 1982 consagraba el que hasta entonces fuera el estatuto del consumidor, pero su contenido normativo era tímido e insuficiente para garantizar a los consumidores sus derechos ante el abuso al que los sometían los productores y proveedores. Ahora con el nuevo estatuto se espera que el resultado, tanto preventivo como correctivo, sea mucho más satisfactorio y fortalezca las relaciones de consumo, generando por un lado más confianza a la hora de comprar bienes y servicios y por otro obligando a los productores, proveedores y prestadores de servicios a mejorar sus estrategias en la producción, comercialización y prestación de servicios.

El nuevo estatuto eleva a categoría de principios los derechos de los consumidores, en consecuencia los imperativos normativos que antes alcanzaban la categoría de regla jurídica,

hoy se convierten en principios que orientarán todas las relaciones comerciales comercializadores, productores y prestadores de servicios, con los consumidores y usuarios, así le permitirán al consumidor tener herramientas dotadas de verdaderas consecuencias legales. Uno de los principios que se destaca en este cuerpo normativo es el de INFORMACIÓN que obliga a los productores y proveedores a informar al cliente o usuario de todas las condiciones y repercusiones que contiene el producto o servicio ofrecido.

Se castigan con mayor severidad estrategias reprochables tales como la publicidad engañosa, con la novedad que ahora hace responsable al medio de comunicación que se encargue de divulgar la publicidad que contenga elementos falsos o que induzcan al error, de los perjuicios que le cause al consumidor. Es más drástica esta Ley en cuanto a las condiciones de las promociones y ofertas, evitando así que el consumidor sea engañado por una promoción inexistente o por una falsa expectativa, se tendrán que abolir así las famosas cláusulas “*hasta agotar existencias*”

porque en este caso el comercializador deberá indicar con precisión de cuántas existencias dispone, además que deberá indicar el momento en que ellas se agoten utilizando para ello la misma difusión que se utilizó para el lanzamiento de la promoción u oferta, recuerden lo más importante es la información.

Lo que antes se denominaba garantía mínima presunta, hoy se conoce como garantía legal y el ámbito de presunción de la misma se ha ampliado hasta el punto de cobijar los productos que se vendan de segunda mano y los servicios cualquiera que sea su categoría, estableciendo para todos ellos un término mínimo de garantía que podrá ser ampliado pero nunca reducido.

Uno de los mayores avances en la materia es la prohibición de ventas atadas, que no es más que la imposibilidad que tienen los comerciantes de amarrar un producto o servicio a otro, condicionando la adquisición del primero a la compra del segundo.

Se regula con precisión la famosa cláusula de permanencia mínima en los contratos de tracto sucesivo, impidiendo con ello que se generen abusos en los contratos de adhesión, así mismo, la Ley consagra un listado completo de cláusulas que son ineficaces de pleno derecho en cualquier tipo de contrato que represente la venta de un producto o servicio.

Se consagra el principio de favorabilidad en asuntos del consumo, permitiendo con ello interpretar las dudas que susciten en la relaciones de consumo a favor del consumidor, lo cual representa una verdadera novedad en el régimen de protección al consumidor.

También contempla el nuevo estatuto el derecho de retracto en las ventas de bienes o prestación de servicios por sistemas de financiación, ventas de tiempos compartidos o ventas que utilizan medios o métodos no tradicionales o a distancia, el cual podrá ejercer el comprador dentro de los 5 días siguientes a la manifestación de la voluntad, entendiéndose eso sí que por la naturaleza de estos bienes o servicios, los mismos no se hayan consumido o empezado a ejecutarse dentro de esos cinco días.

Se ha establecido la posibilidad de hacer reversión del pago en transacciones de comercio electrónico cuando el consumidor denuncie fraude o corresponda a una operación no solicitada por el usuario del servicio.

Se han ampliado las acciones jurisdiccionales con que cuentan los consumidores para hacer efectivo sus derechos y se ha consagrado el silencio administrativo positivo para el caso de solución de peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de indemnización.

Una situación especial se presenta con la posibilidad que crea la Ley de pagar anticipadamente, en los casos de ventas a plazo, sin que sea posible el cobro de sanciones económicas o de intereses no causados. Además se prohíbe elevar los precios de los bienes de uso doméstico que se vendan a crédito con relación al precio que tienen los mismos en las ventas al contado.

En conclusión se trata de un estatuto más dinámico desde el punto de vista de la funcionalidad y operatividad en la protección de las denominadas partes débiles en las relaciones de consumo, haciendo más fáciles los trámites de reclamación y siendo más severos con las sanciones frente a las prácticas que limiten o impidan el ejercicio de los derechos de los consumidores.