

# Protección de los Derechos del Consumidor

Alba Luz Becerra Sarmiento



## PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

AUTOR: Alba Luz Becerra Sarmiento  
DIRECCIÓN: abecerra@unab.edu.co  
FECHA DE RECEPCIÓN: Noviembre 20 de 2008

RESUMEN: Como parte de la investigación titulada *Régimen Jurídico de Protección al Consumidor*, se presenta a la comunidad académica el presente artículo que hace referencia principal a los resultados obtenidos a partir del estudio del marco jurídico relacionado con la protección de los derechos del consumidor y de la aplicación de los instrumentos diseñados para medir la variable objeto de estudio: efectividad de la norma jurídica que regula el derecho de los consumidores a la calidad de los electrodomésticos .

PALABRAS CLAVES: Derechos de protección al Consumidor, garantías, Calidad e idoneidad, oficina protección al consumidor, normas técnicas ICONTEC, producto/res., Estatuto de consumidor.

ABSTRACT: As report of the qualified researc Juridical Regime of Protection to the Consumer, one presents to the academic community the present article that makes principal reference to the results obtained from the study of the juridical frame related with the protection of the rights of the consumer and of the application of the instruments designed to measure changeable object of study: efficiency of the juridical norm that regulates the right of the consumers to the quality of the domestic appliances

KEY WORD: Protection laws to the Consumer, guarantees, Quality and suitability, office protection to the consumer, ICONTEC, product, Consumer's statute

# Protección de los Derechos del Consumidor

---

Alba Luz Becerra Sarmiento

## Introducción

**E**

l presente artículo hace referencia a los resultados de la investigación titulada: REGIMEN JURIDICO DE PROTECCION AL CONSUMIDOR, realizada en la facultad de Ingeniería de Mercados dentro de la convocatoria interna de investigaciones de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Motivó la realización de este estudio, las reflexiones de la autora en torno a los derechos que el consumidor tiene y los mecanismos de protección previstos, producto del análisis de la relación empresa -consumidor-producto, dentro del marco de una economía de mercado.

Así, con la apertura económica, la oferta de nuevos productos se incrementó de manera considerable, al tiempo que el consumidor carece de la información suficiente y educación sobre los derechos que la ley le confiere al adquirir los bienes y servicios que le son ofrecidos y las empresas no tienen el suficiente conocimiento sobre la reglamentación legal que regula dichos derechos o no los tienen en cuenta en debida forma.

Adicionalmente, el gobierno no plantea políticas claras y suficientes en defensa del consumidor, ante un estatuto jurídico que data de 1.982 a todas luces rezagado en el tiempo frente a los nuevos lineamientos que en materia del derecho del consumo estipuló la Carta de 1.991.

Frente a las consideraciones anteriores, la investigación se desarrolló con fundamento en un marco teórico y normativo desde el derecho del

consumo. Se diseñaron los instrumentos de medición aplicados tanto a los consumidores del Area Metropolitana de Bucaramanga, como a las empresas comercializadoras o importadoras de electrodomésticos y a la Oficina de Protección del Consumidor, organismo municipal que atiende e investiga las vulneraciones a las normas.

## **Diseño de la investigación**

La finalidad de esta investigación consistió en evaluar la eficacia de las normas establecidas por el ordenamiento jurídico colombiano en relación a la garantía de protección de los derechos del consumidor de electrodomésticos, correspondientes a la calidad, entre los años 2.000 a 2.004, en el Area Metropolitana de Bucaramanga.

Este propósito se estableció a partir de la formulación del siguiente problema :

Las normas establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano, definen y garantizan los derechos del consumidor de electrodomésticos, respecto a la calidad del producto ofrecido por las empresas productoras y comercializadoras?

La variable objeto de estudio fue la “ efectividad de la norma jurídica que regula el derecho de los consumidores a la calidad de los electrodomésticos” y los indicadores tenidos en cuenta se concretaron en dos:

### 1. Conocimiento de las normas legales referidas a:

- Calidad
- Garantías
- Responsabilidad
- Organismos y autoridades competentes
- Acciones de defensa y protección.

### 2. Aplicación de las normas legales respecto a:

- Cumplimiento y efectividad de la garantía.
- Registro de condiciones de calidad.
- Información al consumidor.
- Respuesta del productor o proveedor ante reclamaciones.
- Investigaciones adelantadas por las autoridades ante denuncias.

## 2. Principales resultados

### 2.1 De la consulta teórica y normativa-

Algunos de los resultados obtenidos de la consulta teórica y normativa, demuestran que en Colombia está vigente una normatividad jurídica expedida con anterioridad a la Constitución de 1.991 y otra, producto de ella. El principal instrumento que se ha expedido en defensa de los consumidores, es el decreto 3466 de 1.982, conocido como el “Estatuto del Consumidor”, que si bien regula aspectos relacionados con la calidad de los bienes y servicios y sus garantías, está distante de las nuevas condiciones y necesidades generadas por la economía de mercado; y de la adecuación que debe tener tanto en su fundamentación, como en el desarrollo de sus articulados, a los principios y postulados impuestos por la nueva Carta Superior.

Las reclamaciones y las consultas de los ciudadanos ante las autoridades administrativas, por vulneraciones a los derechos del consumidor han propiciado decisiones y respuestas por parte de la Superintendencia de Industria Y Comercio, proporcionando a los consumidores, su interpretación y alcance de las normas jurídicas vigentes, frente a casos concretos. Podemos apreciar, el creciente número de consultas que en materia de calidad de los productos, se elevan al ente administrativo, propiciados por el desconocimiento de las normas jurídicas que regulan la materia, y de las quejas y reclamos por productos defectuosos.

### 2.2. Del trabajo de campo

Alguno de los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos diseñados fueron los siguientes:

#### 2.2.1. Consumidores

- Nivel de conocimiento de la norma de protección al consumidor

El 50% afirma que conoce la norma y un 48% tiene un conocimiento parcial de la misma; mientras que un porcentaje mínimo del 2% no conoce la norma. Podemos observar que en términos generales, existe un conocimiento de la normatividad pero referida simplemente a la existencia de unos derechos del consumidor, de modo general e impreciso, que no hace relación a un conocimiento particular y detallado de la misma.

- Derechos que tiene el consumidor al comprar el electrodoméstico

El 89% de la población de consumidores encuestada afirman que reciben en el momento de la compra, la garantía y el producto electrodoméstico, el 9% de los consumidores solo reciben el producto y un 2% no sabe o no responde a la pregunta. Se aprecia que la mayoría de esta población recibe junto con el producto, el certificado de garantía; ello debido a que existe disposición legal expresa en materia de electrodomésticos, de la obligación para los productores y expendedores, de otorgar mediante documento escrito, una garantía de calidad e idoneidad y servicio de postventa, el cual debe entregarse al adquirente en el momento de la compra, lo cual indica que hay cumplimiento del mencionado requisito.

- Responsable del cumplimiento de la garantía.

El 98% de los consumidores reconocen que el responsable del cumplimiento de la garantía es el comercializador a quien le han adquirido el electrodoméstico; un 1% dice que responde la persona que compra el electrodoméstico y el otro 1% no sabe o no responde a la pregunta. Es claro que para el comprador de un electrodoméstico, el comercializador es quien responde con las obligaciones derivadas de la garantía, por cuanto es con ella, con quien se ha establecido la relación comercial.

- Autoridad competente en materia de protección del consumidor .

El 87% de esta población manifiesta que la Oficina de Protección al Consumidor es la entidad administrativa competente para vigilancia y cumplimiento de las norma de protección del consumidor, el 5% dice que es la Cámaras de Comercio. El resto de la población señaló diversas alternativas, como la estación de policía y las acciones comunales. Ello indica que frente a otras entidades gubernamentales y organizaciones, la Inspección de Protección al Consumidor es la más reconocida por la población encuestada.

- Presentación de reclamo por fallas del electrodoméstico.

El 48 % de los consumidores dicen conocer los aspectos que comprende la carta de garantía, el 51% tiene un conocimiento parcial. Se observa que no hay un conocimiento detallado y específico de los verdaderos alcances de la garantía de calidad, por ello la diferencia porcentual es mínima. Ello conllevaría a que frente a un producto defectuoso, el consumidor carece del

conocimiento suficiente para hacer una adecuada exigencia de cumplimiento.

- Presentación de reclamo pro fallas del electrodoméstico.

El 64% del total de los encuestados no han presentado reclamo por fallas en el electrodoméstico, mientras que el 36% si presentaron reclamos. Aunque un buen porcentaje de la población encuestada ha hecho reclamaciones ante deficiencias de los productos adquiridos, no podemos despreciar la proporción de los compradores que no han reclamado. Ello evidencia una característica cultural del no reclamo.

- Repuesta del comercializador ante una reclamación.

El 87% de los consumidores ante una reclamación por daño en el electrodoméstico recibió como respuesta por parte del comercializador la reparación, sustitución del producto o devolución del dinero; al 9% la respuesta fue negativa que la garantía no cubre la reclamación, mientras que un 2% no tuvo respuesta por parte del comercializador y el otro 2% de la población no contesta o no sabe. Se advierte que un alto porcentaje de la población que ha reclamado por fallas del producto, ha obtenido por parte del comercializador, respuesta favorable a sus peticiones, dando cumplimiento a la garantía.

### 2.2.2 Comercializadores

-Respaldo ofrecido en la venta de electrodomésticos.

El 95% de la población de comercializadores de electrodomésticos expresan que conocen el respaldo de garantía que ellos mismos deben otorgar con la venta de un electrodoméstico; un 5% dice que los electrodomésticos se venden con el respaldo exigido por el comprador. Se advierte que la obligación de otorgar garantía de calidad al adquirente de electrodomésticos, es de conocimiento de la mayoría de los comercializadores, por la exigencia legal que existe.

- Cumplimiento de los comerciantes de la norma de protección al consumidor.

El 100% de la población al vender los electrodomésticos entregan el certificado de garantía, cumpliendo así la norma de protección al consumidor, al respecto.



Ello debido a la expresa disposición de la norma que regula las condiciones de calidad e idoneidad y servicio postventa que hay en materia de electrodomésticos.

- Reclamaciones presentadas por el comprador .

El 41% de comercializadores ante una queja o reclamo por parte del consumidor, dicen conocer que las normas que le son aplicables, son las contempladas en el estatuto del consumidor. el 28% manifiesta que se acoge a las normas internas del almacén, y un 26% se rige por las normas estipuladas en el código del comercio. El 5% restante no se rige por ninguna de las anteriormente mencionadas. Ello evidencia la confusión y inadecuada información que les asiste sobre el ordenamiento jurídico vigente en materia de calidad de electrodomésticos.

- Centros sugeridos por el comercializador para reparar los electrodomésticos.

El 95% de los comercializadores dice entregar a los compradores un listado de talleres autorizados por la marca, para la reparación del producto, un 3% ofrece un directorio de talleres y el 3% restante no tiene ningún taller de reparación. Se advierte que casi la totalidad de los comercializadores de electrodomésticos indican el centro o taller de servicios y mantenimiento autorizados, debido a que la norma que regula el certificado de garantía para electrodomésticos, lo exige para hacer efectivo el servicio de postventa. Ello indica que la mayoría de los comerciantes acatan esta disposición.

- Instancia ante la cual debe responder el comercializador por una demanda presentada en su contra.

El 92% de los comercializadores encuestados manifiesta conocer que la Inspección de Protección al Consumidor es la autoridad competente ante la cual debe responder a la demanda o queja presentada. El 3% recurre a las Cámaras de Comercio y un 5% no recurre a ninguna de las anteriores. Se deduce que el comercializador tiene conocimiento de la autoridad administrativa municipal que conoce de las quejas y reclamos instauradas por los consumidores.

- Responsable de la efectividad de la garantía.

79% de esta población expresan que los responsables por la efectividad de la garantía ante los consumidores son los comercializadores, un 8% dice

que el responsable es el almacén de repuestos, el 3% dice que es el comprador responsable por los daños causados en el electrodoméstico y el 10% restante dice que ninguna de las opciones mencionadas anteriormente. De estos resultados se infiere que, aunque un alto porcentaje precisa que los comercializadores responden por la efectividad de la garantía, determinado grupo que representa el 21% de los encuestados tienen confusión sobre la persona responsable del cumplimiento de las condiciones de calidad de los productos que venden. Esto indica que no hay un total conocimiento de las normas que regulan la responsabilidad frente a la calidad de los electrodomésticos.

- Alcance de la garantía.

El 97% de los encuestados dicen saber que la garantía cubre la reparación, cambio de producto y/o devolución del dinero y un 3% dice que el alcance de la garantía no cubre daños o defectos del producto. Se deduce que los comercializadores conocen el alcance de la garantía de calidad. Ello debido a que el certificado de garantía que deben otorgar al comprador, precisa los aspectos y condiciones que la cubre, sin que ello necesariamente implique conocimiento expreso de la norma.

- Instrucción dada por el comerciante sobre el uso adecuado del electrodoméstico.

El 87% de los comercializadores exponen que otorgan asistencia técnica al consumidor, un 8% no capacita a sus clientes sobre los usos del electrodoméstico y el otro 5% no otorga asistencia técnica al consumidor, ni capacita al comprador sobre el uso del electrodoméstico. Es necesario advertir, que la asistencia técnica para la adecuada utilización del electrodoméstico que el comercializador debe suministrar al comprador, está establecido por la norma jurídica, lo que indica que el comercializador cumple con los requerimientos exigidos. Sin embargo, es de anotar que la capacitación que se otorga es muy deficiente por cuanto ella se limita a informar sobre la manera como se utiliza el producto y no sobre los riesgos, causales de exclusión de la garantía, ni sobre las especificaciones que lo individualizan y lo caracterizan.

2.2.3 Interpretación y análisis de la tabla de registro de procesos tramitados ante la inspección de protección al consumidor de la alcaldía de Bucaramanga en el período comprendido entre los años 2000 – 2004.

Se seleccionaron los procesos tramitados por reclamos en las condiciones de calidad, de los siguientes artículos electrodomésticos: neveras, lavadoras, televisores, equipos de sonido, y hornos microondas, encontrándose que de 46 demandas iniciadas, 15 se refieren a daños en Neveras cuya mayor falla es el no enfriar y producir escarcha, 16 hacen relación a lavadoras que presentan como mayor fallo el no desaguar y danos en la bomba, 12 televisores con deficiencia mayoritaria en la imagen, los reclamantes solicitan en su mayoría reparación del producto y tres equipos de sonido por lectura de C.D.

En los 15 procesos conciliados se observó que 9 se hicieron sobre reparación de lavadoras, 2 sobre televisores y 4 de equipos de sonido que no leen los discos compactos.

Los 22 procesos fallados en su totalidad se refieren a reparación de neveras por no congelar.

El electrodoméstico que mayores reclamaciones de garantía de calidad presenta es la nevera y la oficina de protección al consumidor hizo efectiva la garantía, el segundo lugar es ocupado por las lavadoras. El número de reclamaciones conciliadas es bajo, en relación con los procesos fallados.

Los hornos microondas no presentan ninguna reclamación.

### **3. Conclusiones**

- Los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia de 1.991, dan el soporte necesario para la conformación de un ordenamiento jurídico que sea garante de los derechos del consumidor.
- Existe un incipiente ánimo de la academia por el estudio de los derechos del consumidor, originada por la disposición constitucional que los consagró de manera expresa por primera vez, y ante las necesidad de información y educación que requiere el consumidor para tomar decisiones que no le impliquen daño, ni mayores riesgos, frente a las nuevas ofertas propiciadas por la apertura económica y la globalización.
- La normatividad vigente en materia de protección del consumidor, referida a la calidad de los electrodomésticos, no alcanza a dar protección suficiente a este consumidor, en materia de calidad, toda vez que no se ha implementado para estos productos, Norma Técnica Oficial

Obligatoria (NTCOO) o reglamento Técnico, sometido a control y vigilancia de la superintendencia de Industria y Comercio, que garantice unos requisitos exigibles de calidad para este tipo de bienes. En la actualidad, con excepción de los refrigeradores de uso doméstico y equipos de sonido, los electrodomésticos están sometidos al régimen de garantías consagrado en general para todos los productos.

- El estatuto del consumidor expedido en 1982, no garantiza la efectiva protección de los derechos del consumidor de electrodomésticos, puesto que hoy, existen nuevas relaciones económicas e incremento de oferta de nuevos productos, cuya vigilancia y control se escapa a su normatividad; además, surge la necesidad de adecuarla a los postulados proclamados por la nueva Constitución.
- Los comerciantes conocen, en general, la obligatoriedad que tienen en el otorgamiento del certificado de garantía de los electrodomésticos y le dan cumplimiento, por cuanto es una exigencia del productor para respaldar su producto y marca, pero no así, en la misma proporción, los demás mandatos legales referidos a la calidad de bienes.
- La mayoría de los consumidores no tienen conocimiento suficiente sobre los derechos que le otorga la garantía de calidad o alcance de la misma; solo el 46% sabe ante quien elevar sus quejas y reclamos por productos defectuosos o incumplimiento de las garantías.
- Un porcentaje menor del 50% de consumidores, tiene conocimiento sobre la cobertura y alcance de la garantía de calidad y sabe cuáles son sus derechos cuando se presentan fallas o defectos en el producto adquirido.
- En general, el consumidor no posee suficiente información sobre la reglamentación legal de la calidad de los electrodomésticos y los derechos que le asisten; por consiguiente no los ejerce adecuadamente. Adicionalmente no recibe por parte del comercializador, capacitación sobre el adecuado manejo de los productos y, sobre las características propiedades que lo identifican.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALVAREZ OSPINA, Ricardo. Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Facultad de Jurisprudencia, Bogotá D.C. 2.001.

ANGARITA BARÓN, Ciro. Corte Constitucional, sentencia junio 5 de 1.992  
Mag. Ponente:

BARBA, Gregorio Peces, Los valores superiores, Madrid, Tecnos, 1.984,  
pag. 59. En

DIAZ ARENAS, Pedro Agustín. La Constitución Política Colombiana, 1.991,  
editorial Temis. Bogotá 1.993. pág. 53.

CUADRADO ROURA, Juan, y otros, Introducción a la política económica,  
Mc Graw Hill, España, 1.995 pág. 29.

ESTEVEZ RAMIREZ, Fausto, Sistemas Globales de gestión de calidad y  
ambiental, Vol. 1, Qualitec Internacional S.A. de C.V., México, 1.999

GHERSI Carlos Alberto. La concepción filosófica del derecho del consumo y  
su relación con otras disciplinas. En Política y derecho del consumo  
Bibliotheca Millennium, El Navegante editores, Bogotá Colombia 1.998

GIRALDO LÓPEZ, Alejandro, VII Programa de Pasantías CAN – BID / INTAL.

GIRALDO , Alejandro, El Estado de Situación de la protección al consumidor  
en el ámbito nacional y Comunitario: Una propuesta de Decisión. 1.989-  
2.002.

GIRALDO SAGRA, José Antonio, docente, UNAB

KOTLER PHILIPS y otros. Marketing, Pearson - Prentice Hall, España,  
2.004

LÓPEZ CARRIZOSA, Francisco José. NORMA ISO 9000:2000. ISO 9000 y  
la planificación de la calidad, Icontec, Bogotá. 2004.

MANKIW, N. Gregory Principios de economía, pág. 9

MARTÍNEZ CABALLERO, Alejandro Sentencia T-411 junio 17 de 1.992,  
magistrado ponente:

MENDEZ, José Silvestre, Fundamentos de Economía. Mc Graw Hill, 3ª ed

MONROY CABRA, Marco Gerardo, Introducción al derecho, Ed. 11. Temis.  
Bogotá, 1998. pág. 70.

MONTEALEGRE ESCOBAR, José Orlando. Ministerio de Justicia y del Derecho, Santafé de Bogotá, octubre 1.996.

MORA OSEJO, Humberto. Estudios Constitucionales. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 1.993.

PEREZ Efraín, Derecho Ambiental, MacGraw-Hill, Bogotá, 2.000.

RÍOS GUTIÉRREZ Paola y VALLEJO ARTEAGA María Cristina. Universidad Externado de Colombia.

VELILLA MORENO, Marco Antonio, Introducción al Derecho de los Negocios. Bibliotheca Millennium, El Navegante editores, Bogotá, 2.001

[www.comunidadandina.org](http://www.comunidadandina.org)

[www.legisnews.com](http://www.legisnews.com)

[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

.