

## NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

En Colombia, gracias a la implementación de la nueva Ley 1480 de 2011, que entró a regir el 12 de abril de 2012, que trajo el nuevo estatuto del consumidor, se modernizó la regulación en materia de derecho de consumo y protección al consumidor.

La nueva ley entra a la vanguardia de muchos de los países que ya habían adoptado una nueva regulación, de esta manera Colombia se de una efectividad de la protección de DERECHOS de todos aquellos que se denominan consumidores en las relaciones de consumo, valga la redundancia.

Entre otros de los temas novedosos se pueden mencionar los siguientes:

1. La regulación en cuanto a la calidad de bienes y servicios prestados a favor de la comunidad. Ej. La calidad de materiales que se ofrecen para construcción de vivienda. De esta manera la ley autorizó en cualquier circunstancia garantías mínimas que operen en el mercado.
2. Información que debe brindarse a los consumidores al suministrar bienes y servicios.
3. La responsabilidad tanto del productor como del comercializador cuando atenten contra la salud, seguridad y contra el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

### CARACTERISTICAS

- **Norma Especial:** ya que solamente se aplica en las denominadas RELACIONES DE CONSUMO
- **Ley de aplicación preferente:** toda vez que cuando se prediquen los requisitos mínimos de aplicación la ley se aplica por encima del Código de Comercio o el Código Civil, sin embargo pueden existir normas o estatutos especiales que regulan relaciones especiales, en ese caso esta ley o estatuto se convierte en Norma General y se aplica la especial.
- **Norma de Orden Publico:** Esto significa que la norma no puede dejar de aplicarse incluso prevalece sobre las disposiciones de las partes, no pueden las partes mediante acuerdos derogar los mínimos contenidos por esta ley en cuanto a relaciones de consumo.
- **In dubio pro consumidor:** El estatuto establece que en caso de contrariedad entre normas siempre se debe aplicar aquella que resulta ser la mas favorable para el consumidor.

## **PRINCIPIOS GENERALES**

- La ley busca proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los Derechos de los consumidores.
- Ampara el Respeto a la Dignidad.
- Garantiza la información, educación que permita la toma de decisiones fundadas o razonadas.

## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

1. Calidad
2. Información
3. Reclamar
4. Protección frente a la publicidad engañosa
5. Representación por parte del Estado para reclamos frente a Productores y/o Distribuidores.

## **DEBERES DE LOS CONSUMIDORES**

1. Acudir a canales legales de comercio.
2. Deber de informarse o deber de diligencia.
3. Obrar de Buena Fe.
4. Responsabilidad Social.

## **PRINCIPALES CARACTERISTICAS Y AVANCES**

- Protege a los usuarios del comercio electrónico.
- Establece la Responsabilidad por publicidad engañosa
- Extiende el Derecho de retracto, es decir, que quienes compre un producto vía electrónica o teventas pueden devolverlo en caso de no quedar satisfecho con lo ofrecido dentro del plazo establecido por la ley.
- Deber del productor de mantener repuestos y mano de obra con la finalidad de brindarle al consumidor el uso del bien no solo durante la garantía si no durante toda la vida útil.