

DERECHO DE CONSUMO

Cartilla



DERECHO DE CONSUMO

Cartilla

SALA DE CASACIÓN CIVIL, AGRARIA Y RURAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Magistrados de la Sala

FERNANDO AUGUSTO JIMÉNEZ VALDERRAMA
Presidente de Sala

HILDA GONZÁLEZ NEIRA
MARTHA PATRICIA GUZMÁN ÁLVAREZ
OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE
FRANCISCO JOSÉ TERNERA BARRIOS



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos



#NosUnenTusDerechos



ISBN: 978-628-7743-14-4

© Defensoría del Pueblo
© Corte Suprema de Justicia

Obra de distribución gratuita.
El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar, total o parcialmente, citando la fuente.

Colombia. Defensoría del Pueblo y Corte Suprema de Justicia. Cartilla Derecho de Consumo.
Páginas: 32
Bogotá, D. C., 2024

Defensoría del Pueblo
<https://www.defensoria.gov.co/>

Corte Suprema de Justicia
<https://cortesuprema.gov.co/>

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Julio Luis Balanta Mina
Defensor del Pueblo

Robinson de Jesús Chaverra Tipton
Vicedefensor del Pueblo

Nelson Felipe Vives Calle
Secretario Privado

Óscar Julián Valencia Loaiza
Secretario General

Equipo redactor y editor de la Defensoría del Pueblo

David José García Alcocer
Coordinador Grupo Centro de Estudios en Derechos Humanos
Despacho Vicedefensor del Pueblo

Juan Antonio Barrero Berardinelli
Contratista Despacho Vicedefensor del Pueblo

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Gerson Chaverra Castro
Presidente Corte Suprema de Justicia
Octavio Augusto Tejeiro Duque
Vicepresidente Corte Suprema de Justicia

Fernando Jiménez Valderrama
Presidente Sala de Casación Civil, Agraria y Rural
Marjorie Zúñiga Romero
Presidenta Sala de Casación Laboral
Diego Eugenio Corredor Beltrán
Presidente Sala de Casación Penal
Gina Ramírez Rodríguez
Magistrada Auxiliar de Presidencia
Víctor Julio Usme Perea
Coordinador Gestión del Conocimiento Jurisprudencial

Magistrados de la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural

Fernando Augusto Jiménez Valderrama
Hilda González Neira
Martha Patricia Guzmán Álvarez
Octavio Augusto Tejeiro Duque
Francisco José Ternera Barrios

Equipo redactor de la Corte Suprema de Justicia

Fernando Augusto Jiménez Valderrama
Henry Cruz Peña
Diego Alejandro Herrera Montañez
Fredy Andrei Herrera Osorio
Adriana del Socorro Largo Taborda
Efraín Alejandro Nova Cuestas
José Domingo Roncancio Patiño

Grupo de apoyo
Carlos Bernardo Cotes Mozo
Ingrid Apolinar Ulloa

Oficina de Comunicaciones Corte Suprema de Justicia

Claudia Fonseca Socha
Jefe Oficina de Comunicaciones
Daniel Antonio Ocampo Moreno
Jairo Valderrama Valderrama

AUTOR CORPORATIVO

COORDINACIÓN Y EDICIÓN GENERAL

Secretaría Técnica del Comité Editorial:
Karen Liseth Lobo Pedraza
Directora Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

Luisa Téllez
Diseño y diagramación

EVML
Diseño de portada

Jairo Valderrama Valderrama
Corrección de estilo

Fotografías
Banco de fotos de la Defensoría del Pueblo (o nombre del fotógrafo cuando corresponda)

Impresión
Imprenta Nacional de Colombia
Impreso en Colombia

Este documento debe citarse así: Defensoría del Pueblo, Corte Suprema de Justicia. (2024) Cartilla Derecho de Consumo.

DERECHO DE CONSUMO

Cartilla

SALA DE CASACIÓN CIVIL, AGRARIA Y RURAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Magistrados de la Sala

FERNANDO AUGUSTO JIMÉNEZ VALDERRAMA
Presidente de Sala

HILDA GONZÁLEZ NEIRA
MARTHA PATRICIA GUZMÁN ÁLVAREZ
OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE
FRANCISCO JOSÉ TERNERA BARRIOS



PRESENTACIÓN DEL EX DEFENSOR DEL PUEBLO



Carlos Camargo Assis
Ex Defensor del Pueblo

En el marco del Memorando de Entendimiento¹ celebrado entre la Honorable Corte Suprema de Justicia y la Defensoría del Pueblo, es muy grato presentar la Cartilla de la Sala de Casación Civil año 2024.

La cartilla es una expresión del principio de colaboración armónica (art. 113 CP) entre dos entidades públicas comprometidas con la protección y la promoción de los derechos humanos.

Justamente por ello, en esta nueva edición la cartilla se circunscribe al análisis de una recopilación seleccionada de providencias que han desarrollado algunos de los problemas jurídicos de mayor causalidad en materia de

la protección de derechos de tipo colectivo (derechos del consumidor art. 78 C.P), con lo cual, desde ya salta a la vista la diferencia cualitativa con otras ediciones que de manera sobresaliente también nos han ilustrado sobre el alcance de las providencias de la máxima autoridad de la jurisdicción ordinaria.

La tarea de selección ha sido muy difícil, pues determinar la relevancia de unas decisiones sobre otras es un ejercicio complejo. Sin embargo, ha sido la causalidad (casuística) en la sociedad colombiana la que ha trazado la ruta para reunir sentencias que comportan un punto de referencia para la ciudadanía. De allí que el énfasis no es académico, científico o político, sino que está determinado por su trascendencia social y, consecuentemente, supone un ejercicio de pedagogía de cara a la ciudadana. En otras palabras, el criterio de selección está determinado por aquello que resulte más útil para la ciudadanía, cuestión que es medible a partir de que las decisiones logren rebasar su alcance específico y sean aplicables a otros casos de similar ocurrencia. Ese es el derrotero que orienta esta edición.

De manera puntual, en la presente edición se tratan las siguientes materias: (i) el estatuto del consumidor en casos de responsabilidad civil extracontractual de fabricantes de aviones por

¹ Celebrado el 22 de marzo de 2023.

defectos de fabricación; (ii) la responsabilidad civil en publicidad y promesas de compraventa en materia de proyectos inmobiliarios; (iii) a garantía legal y los derechos del consumidor en propiedad horizontal, (iv) el Estatuto del Consumidor en los contratos mercantiles; (v) la interpretación y aplicación del Estatuto del Consumidor en la obtención de licencias y la comercialización de viviendas; (vi) los títulos de propiedad y la responsabilidad compartida en materia de defectos estructurales en edificaciones, y (vii) la protección del consumidor en transacciones financieras.

Es importante recordar que de acuerdo con el artículo 31 de la Constitución, salvo excepciones legales, por regla general todo proceso judicial² cuenta con dos instancias. Una vez que se agota la primera, las partes tienen el derecho de apelar la sentencia ante un superior funcional. Los fallos de casación³ que profiere la Corte Suprema de Justicia no son la tercera instancia de los procesos. La competencia de la Corte se activa a través de un mecanismo excepcional denominado recurso extraordinario casación, el cual depende de unas causales expresa y taxativamente establecidas en la ley. Si estas no se cumplen la Corte no puede activar su competencia, pero una vez que dicha autoridad judicial de cierre se pronuncia, sus fallos son obligatorios para todas las autoridades.

Las decisiones de la Corte Suprema de Justicia al corresponder a una tarea compleja de unificación que está precedida por instancias judiciales previas, normalmente dan a lugar a la producción justificada de sentencias extensas.

En muchas ocasiones la extensión y el léxico jurídico impiden el acceso a conocimientos que son fundamentales para que las personas

reclamen sus derechos ante las autoridades y, consecuentemente se les garantice el derecho de acceso a la justicia (art. 229 CP).

Por esta razón, para facilitar la comprensión del texto, en esta oportunidad hemos preferido una narrativa pragmática basada en un lenguaje claro a través del cual se pueda mostrar a la ciudadanía el sentido de justicia con el que la Corte Suprema construye sus decisiones. La narrativa simplificada no le resta calidad a las sentencias de la Corte Suprema de Justicia, por el contrario, se limita a evitar el uso de palabras y expresiones que dificulten su comprensión.

En este contexto, con la colaboración armónica de la Defensoría del Pueblo en esta cartilla, menos que encontrar la precisión del gramático o la ilustración del erudito, el lector podrá encontrar la difícil búsqueda de la sencillez para reflexionar sobre algunas sentencias de inmensa utilidad para la ciudadanía.

Con tal propósito, las sentencias se presentan en orden cronológico bajo una estructura uniforme en la que se sintetizan los hechos, se formula el problema jurídico, se ponen de relieve las reglas jurisprudenciales decantadas por la Corte y se explica la decisión en función de sus implicaciones prácticas para la ciudadanía.

En definitiva esperamos que esta recopilación constituya para el lector una muestra significativa del compromiso de la Corte Suprema de Justicia y de la Defensoría del Pueblo para abordar las problemáticas actuales que aquejan a nuestra sociedad.

² Por ejemplo, en materia laboral hay procesos de única instancia.

³ La palabra casación significa derogar o anular una decisión anterior.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA



Gerson Chaverra Castro
Presidente

Para el máximo órgano de cierre de la jurisdicción ordinaria es un gran honor contribuir con eficiencia en la ardua tarea de administrar justicia y, a su vez, fomentar escenarios pedagógicos para la sociedad colombiana e, incluso, para los actores internacionales, en aras de acceder, de manera fácil, oportuna y con un lenguaje cercano, a las principales reglas y subreglas jurisprudenciales de las Salas de Casación Civil, Agraria y Rural, Laboral y Penal. Con ese propósito, el memorando de entendimiento celebrado el 23 de marzo del 2023 con la Defensoría del Pueblo nos permite persistir en el fortalecimiento organizacional y el rela-

cionamiento interinstitucional, con miras a compilar, publicitar y difundir aquellos fallos relevantes que han sido proferidos por esta corporación en materia de protección de derechos humanos y garantías constitucionales.

Desde esta perspectiva, la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, en el marco del XXVII Encuentro de la Jurisdicción Ordinaria Los desafíos de la justicia en los territorios (29 y 30 de agosto en la ciudad de Quibdó), presenta el segundo volumen del libro titulado, EL CAMINO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA JUSTICIA ORDINARIA. ENFOQUE DIFERENCIAL, que, junto con las cartillas en materia civil; laboral y seguridad social; penal, y medioambiente, aborda temas de gran impacto social y jurídico, permitiendo la democratización del conocimiento, la transparencia judicial, la educación jurídica y, también, la comprensión de los sistemas jurídicos diversos de acuerdo con los estándares internacionales, que nos convierten en referente para otros tribunales en el mundo.

En esta oportunidad, la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia se permite presentar a toda la comunidad un compendio de sentencias relevantes proferidas por esta sala especializada y relacionadas con el derecho de consumo, materia

muy significativa. Con estas, se normalizan las relaciones de venta y compra de los servicios y productos que a diario impactan en las transacciones que efectúan todos los ciudadanos en su condición de consumidores. Las regulaciones sobre el derecho de consumo comportan directamente la protección de la vida, la salud y la seguridad de los consumidores. Además, engloban el derecho a la información clara y transparente sobre los bienes que se adquieren y, también muy relevante, el derecho a la reparación en caso de incumplimientos o inconformidad.

La divulgación legal, amplia y pertinente de los asuntos que cada día suscitan las inquietudes de los ciudadanos siempre entrañará una de las prioridades de la Corte Suprema de Justicia y de la Defensoría del Pueblo. Por ello, la compilación cuidadosa de las sentencias que aquí se exponen, de manera abierta para el público interesado, converge en un material de gran utilidad para todos los ciudadanos. Compartir las disposiciones de la jurisprudencia en cada ámbito del derecho alienta la confianza en las determinaciones del Estado, sobre todo cuando estas se presentan a la mano de quienes desean profundizarlas, cumplirlas y defenderlas.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DE LA SALA DE CASACIÓN CIVIL, AGRARIA Y RURAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA



Fernando Jimenez
Presidente

La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia y la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento del Memorando de Entendimiento suscrito entre la Corte Suprema de Justicia y la Defensoría del Pueblo de fecha 22 de marzo de 2023, presentan a la ciudadanía en general y a la comunidad jurídica (académicos, servidores judiciales, abogados y estudiantes), la presente cartilla, con el objetivo de exponer, de una manera clara y sencilla, algunas decisiones judiciales relevan-

tes en materia de derecho de consumo. En las sentencias que se presenta se analizan diversos aspectos del derecho de consumo, entre ellos los requisitos que se exigen para ser consumidor, la consideración de las personas jurídicas como consumidores, los derechos que tienen los consumidores a tener una información veraz, la regulación jurídica de la denominada garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso, la protección que se otorga a los consumidores en situaciones de publicidad engañosa y algunas consideraciones particulares que se establecen para la protección jurídica del consumidor en negocios inmobiliarios y financieros.

Esperamos que esta cartilla contribuya a la importante difusión de las providencias que se emiten en esta corporación, a la vez de servir como insumo en la necesaria reflexión que debe adelantarse sobre estas importantes temáticas en materia de derecho privado.

SENDAPAZ
COOPERATIVA TURISMO SOSTENIBLE DE PIA
Desarrollando el turismo sostenible en la zona de Senderos de la Vida

Senderos de la Vida

Senderos de nuestra vida

76 y 314 515 2649

ativasendapaz

apaz@gmail.com



1. **CONSUMIDOR Y RELACIÓN DE CONSUMO**

1.1. Requisitos para ser considerado
consumidor

1.2. Personas jurídicas como consumidores

1.1. Requisitos para ser considerado consumidor

PROVIDENCIA: CSJ SC 3 de mayo de 2005, rad. n.º 1999-04421-01.

M.P. Dr. César Julio Valencia Copete

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: La empresa Servicio Aéreo del Vaupés Selva Ltda. demandó a la Fábrica Estatal de Aviación de Kiev (Aviant), fabricante y propietaria del avión HK 4008X, para que se declarara civilmente responsable de los perjuicios sufridos por el accidente del 21 de octubre de 1996 y, en consecuencia, condenada al pago de una indemnización calculada en más de \$3.000'000.000, más los intereses legales, desde la fecha del suceso hasta la de pago.

La reclamación se originó en que la demandante celebró, el 21 mayo de 1996, un contrato de arrendamiento con Meruc Aviation Leasing Corporation, sobre la aeronave con matrícula HK 4008X, dedicada al transporte de carga. Al cubrir la ruta de Bogotá a Rionegro, esta aeronave se accidentó el 21 de diciembre del mismo año por un desprendimiento del ala derecha al momento de aterrizar debido a defectos de fabricación. En este accidente murieron cuatro ocupantes, y causó perjuicios por daño emergente y lucro cesante, lo que condujo a la posterior liquidación de la sociedad.

La sentencia de primera instancia desestimó las pretensiones en sentencia del 28 de junio de 2000.

La sentencia de segunda instancia confirmó la decisión, por cuanto no existía certeza sobre la causa del accidente ni prueba de responsabilidad de la fabricante y propietaria, ni la relación de causalidad entre el defecto y el daño.

PROBLEMA JURÍDICO. ¿Se aplican las reglas del Estatuto del Consumidor (decreto 3466 de 1982) a un servicio que no está destinado a satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Sala de Casación Civil, al estudiar a fondo la controversia, puntualizó que los hechos que originaron el proceso no encuadran en el ámbito de aplicación del estatuto del consumidor.

Afirmó que esta normatividad, el Decreto 3446 de 1982 para la fecha de los hechos, define al consumidor como «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» (literal c. del artículo 1). Así, es necesario indagar la finalidad que se persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, en tanto sólo puede consi-

derarse como «consumidor cuando se aspira a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial --en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha--». En este punto de vista se identifican dos características básicas «i) posición como destinatario final del bien o servicio y ii) la adquisición o utilización ubicada fuera de la esfera profesional o empresarial».

Recordó que una postura similar fue seguida por la Superintendencia de Industria y Comercio, como en el derecho comparado, de lo cual dan cuenta países como Argentina, Brasil, Chile, Italia y España.

En el contexto señalado, como la demandante es una sociedad mercantil dedicada a la explotación del transporte aéreo de carga, se

considera de naturaleza comercial el contrato de arrendamiento de la aeronave, distante a la satisfacción personal. Esta es una razón para excluir como destinataria final a la aerolínea. Por el contrario, se trata de un acto regular de sus negocios; de allí, que la relación entre las partes se enmarque como una actividad profesional y empresarial, en descrédito de que Servicio Aéreo del Vaupés actuara como consumidor.

IMPORTANCIA. En esta sentencia, la Corte se ocupa de estudiar la relación de consumo y su reconocimiento en el estatuto de la materia, con el fin de diferenciarla de la actividad comercial, para deslindar las normas aplicables a un negocio jurídico determinado.

1.2. Personas jurídicas como consumidores

PROVIDENCIA: SC443-2023, 12 de diciembre de 2023, rad. n.º 2017-00262-01

M.P. Francisco Ternera Barrios

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN

HECHOS RELEVANTES. Montoya López Asociados S.A. contrató a Intexzona S.A. para que esta construyera una bodega industrial en el lote n.º 14 de la zona franca, de la cual era usuario operador. Este contrato de obra estaba amparado por una póliza de seguros otorgada por Seguros del Estado S.A.

El 5 de julio del 2013, se suscribió un acta de entrega de la edificación; sin embargo, con posterioridad se advirtieron goteras en toda la estructura.

Ante estas imperfecciones, Montoya López Asociados S.A., Taborda Vélez S.A.S. (como representante del constructor), Hunter Douglas Colombia S.A.S. (fabricante del producto), Sun Light Soluciones S.A.S. (instalador de los paneles) y la interventora se reunieron los días 17 y 24 de abril y el 13 de julio del 2015, con el fin de buscar soluciones.

El 8 de enero del 2016, ante la permanencia de las goteras, los interesados llegaron a un acuerdo con el fin de suministrar nuevos paneles e instalarlos; retiraron los anteriores para enviarlos a estudio. Ninguna de estas determinaciones fue cumplida.

Montoya López Asociados S.A. demandó a la constructora y a la aseguradora por los hechos mencionados, pretendiendo el pago

de los daños materiales y morales, tasados en \$2.092.427.017. Al proceso se convocaron a las otras sociedades.

El Juzgado Treinta y Ocho Civil del Circuito de Bogotá D.C. declaró civilmente responsable a Intexzona S.A. y a Seguros del Estado S.A.

En segunda instancia, la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C. modificó las condenas y a los responsables de su pago.

La Corte mantuvo el fallo del Tribunal por determinación del 19 de diciembre de 2019, al resolver el recurso de casación que promovieron Intexzona S.A. y Taborda Vélez & Cía.

PROBLEMA JURÍDICO. Tratándose de una persona jurídica, ¿en qué eventos puede considerarse que ostenta la calidad de consumidor y, por tanto, protegida por las normas que gobiernan las relaciones de consumo?

RAZONAMIENTO DE LA SENTENCIA. La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia comenzó por precisar que el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2012, para la fecha de los hechos, tiene una serie de principios orientados a proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios de bienes y servicios, en el contexto de una relación de consumo. Se trata de «una disciplina de orientación tuitiva que se ha denominado Derecho del Consumidor o, para otros, del Consumo, esencialmente caracterizada por regular lo que concierne a los consumidores y a las relaciones de consumo», como se afirmó en la sentencia del 3 de mayo de 2005. En tal sentido, uno de los sujetos cualificados del vínculo es el consumidor.

Rememorando esta sentencia, la Corte señaló que la calidad de consumidor se adquiere siempre que, en el contexto de las relaciones jurídico-económica, sea el destinatario final de un bien o un servicio, en tanto su propósito sea satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial, siempre que ésta no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

Este campo de aplicación tiene fundamento en que las normas sobre consumo están orientadas a proteger a los consumidores, por considerar que existe una asimetría en la relación con el productor o proveedor. En efecto, usualmente, los usuarios están desprovistos de los conocimientos técnicos sobre los bienes y servicios que consumen, de allí que se requieran preceptos de protección con el derrotero de equilibrar el vínculo jurídico que se forma en la relación de consumo.

Con base en ello, la Sala se adentró a analizar la calidad de Taborda Vélez & Cía., recurrente en casación, y encontró que, dentro de las actividades económicas principales de esta, la «*construcción, ampliación y/o reformas de edificaciones no residenciales, tales como sin limitarse a, bodegas, fábricas, locales, oficinas, plantas industriales, bancos, obras de infraestructura en general*», no puede ser considerada como consumidora respecto al negocio que celebró con Hunter Douglas de Colombia S.A. Además, tuvo por objeto suministrar productos para la construcción de la bodega.

Del mismo modo, la finalidad perseguida con la celebración del negocio jurídico de suministro no era procurarse la satisfacción de una necesidad personal, sino construir una bodega. Por tanto, esto hacía parte de las activida-

des previstas dentro de su objeto social, lo que descarta la configuración de una relación de consumo.

IMPORTANCIA. La providencia reitera los criterios determinantes que establecen en qué casos una persona jurídica ostenta la calidad de consumidor. Al respecto, se consi-

derará consumidor si el bien o servicio que se está adquiriendo, disfrutando o utilizando, es para la satisfacción de una necesidad empresarial, no ligada intrínsecamente a su actividad económica.



2. **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

2.1. Información veraz

2.2. Prohibición de publicidad engañosa

2.3. Responsabilidad por producto
defectuoso

2.1. Información veraz

PROVIDENCIA: CSJ SC 13 DIC. 2001, rad. n.º 6775.

M.P. MANUEL ARDILA VELÁSQUEZ.

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: El Banco Central Hipotecario, a mediados de la década de los años ochenta, promocionó la construcción de un centro comercial en la ciudad de Bogotá, para lo cual aseguró que contaría con una amplia zona de parqueo para 1.200 vehículos, como consta en la campaña publicitaria.

No obstante, una vez levantadas las edificaciones, la cantidad de estacionamientos fue inferior a la publicitada, pues únicamente se entregaron 890.

El centro comercial instauró una demanda de responsabilidad civil en contra de la entidad financiera, con el fin de obtener el resarcimiento de los perjuicios causados por haber engañado a los inversionistas en la promoción del número de parqueaderos.

El juez de primera instancia negó las pretensiones de la demandante, por considerar que no era la legitimada para demandar.

La Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, al resolver la apelación, ratificó la sentencia del juzgado, por cuanto la «invitación formulada por cualquier entidad comercial o financiera al público o a personas indeterminadas, por medio de la propaganda

radial y escrita, no puede comprometer su responsabilidad prenegocial».

El centro comercial recurrió en casación ante la Corte Suprema de Justicia, con el argumento de que la publicidad de un negocio o inversión tiene efecto vinculante para el anunciante. La Sala de Casación Civil mantuvo el veredicto de segunda instancia, por defectos de técnica en la formulación del recurso extraordinario, aunque aprovechó esta oportunidad para abordar el tema del derecho del consumidor.

PROBLEMA JURÍDICO: ¿La desatención de la publicidad puede configurar responsabilidad precontractual?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Sala recordó que la celebración de un contrato, en muchos casos, requiere de encuentros o intercambios de opiniones y consultas entre los interesados. Esta fase puede dar lugar a situaciones perjudiciales para los contratantes, que podrán ser reclamadas a partir del estándar de la buena fe exenta de culpa a que se refiere el artículo 863 del *Código de Comercio*.

En este contexto, «cuando la invitación a contratar se realiza por conducto de una publicidad no puede, no debe, descartarse un eventual daño a sus destinatarios y su condigna reparación, si es que publicidad tal no se hace con apego a la sinceridad y seriedad que es de esperarse, de modo de inferir que la confianza del consumidor ha sido traicionada».

Recordó la Sala que esta conclusión se encuentra positivizada en los artículos 20 y 78 de la *Constitución Política*, que confirieron rango constitucional al derecho a recibir información veraz, con expresión concreta en el Estatuto del Consumidor, Decreto 3466 de 1982 para la fecha de los hechos. Allí se establece que la información al consumidor debe ser veraz y suficiente, proscribiéndose las leyendas y propagandas comerciales que no correspondan a la realidad o que induzcan a error, so pena que deban indemnizarse los perjuicios causados.

IMPORTANCIA: Este pronunciamiento es uno de los primeros en que se aborda el derecho del consumidor a recibir información veraz y fidedigna en materia de publicidad o prospectos para adquisición de productos. Allí se destaca la garantía fundamental del consumidor a recibir una comunicación completa y sincera sobre el bien o servicio ofertado por el empresario, otorgándole la posibilidad de reclamar perjuicios a éste, si lo ofrecido no satisface las condiciones anunciadas en la publicidad.

2.2. Prohibición de publicidad engañosa

PROVIDENCIA: CSJ SC 1 NOV. 2011, rad. n.º 2002-00292-01

M.P. RUTH MARINA DÍAZ

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: Un conjunto de personas naturales promovió una acción de grupo contra Conconcreto S.A., Constructora Arpro S.A., Arpro Arquitectos Ingenieros S.A., Luis Fernando Orozco Rojas y Cía. S.A., Forjar Inversiones S.A., Fiduciaria Integral S.A. en liquidación, Contexto Urbano Ltda., The Bogotá Sports Club y la Curaduría Urbana n.º 4 del Distrito Capital, para que se les declarara responsables de los perjuicios derivados de la publicidad engañosa en la oferta de un proyecto inmobiliario, la modificación de las obras prometidas y la falta de eficiencia en la construcción.

El conflicto se originó en el desarrollo del proyecto urbanístico Picadilly, realizado sobre un terreno de propiedad de The Bogotá Sports Club, por cuanto los constructores solicitaron una modificación de la licencia de construcción. Esto se tradujo en la reducción del área útil construida y la supresión de 245,36mts² que pasó a cesión tipo A.

Esto dio pie a que el conjunto perdiera una zona verde, que no se construyera la cancha múltiple y que otros espacios quedaran reducidos sustancialmente. Asimismo, se encontraron otros defectos constructivos.

Las sentencias de instancia negaron las pretensiones, porque faltaba demostrar el daño que manifestaban los accionantes.

Los afectados acudieron a casación por considerar que no se tuvieron en cuenta las pruebas demostrativas de la publicidad engañosa en el contexto de las normas aplicables.

La Sala de Casación Civil mantuvo la providencia criticada.

PROBLEMA JURÍDICO: ¿Se equivocó el Tribunal al deducir que no existía responsabilidad derivada de la publicidad engañosa al suscribir las actas de entrega de las viviendas y existir autorización para modificar la licencia de construcción inicial?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Sala de Casación Civil desveló que, en verdad, el fallador de segunda instancia se equivocó al desechar la responsabilidad reclamada, considerando que los compradores manifestaron su consentimiento respecto a los cambios efectuados al suscribir la «promesa de compraventa» y luego en la celebración del «contrato de compraventa». En los documentos respectivos, nada se convino sobre el particular y tampoco se fijaron estipulaciones, al tenor del artículo 1625 del *Código Civil*, tendientes a extinguir tal obligación.

Sin embargo, estimó que tal equivocación es intrascendente porque en el caso no se concretó el «perjuicio cierto» causado con la conducta imputada a las accionadas en la «fase de promoción» del proyecto ni se demostró.

Clarificó que la «responsabilidad» proveniente de «publicidad engañosa» sobre los bienes o servicios debe examinarse en varios momentos, dependiendo de los avances alcanzados en la negociación y sus efectos en el desarrollo del convenio. En la etapa de los «tratos preliminares», la controversia se ubica en el ámbito de la «responsabilidad civil precontractual» o «extracontractual». Si se ha celebrado el negocio jurídico, se genera una «acción contractual», que incluso po-

dría derivar en un vicio del consentimiento por «error o dolo» y conllevar la impugnación de la validez del «contrato», además de la formulación de otras súplicas jurídicamente acumulables.

En el caso, como el Tribunal coligió que no se demostró el daño específico derivado de la publicidad engañosa, sin que en casación se cuestionara esta conclusión, no era dable acceder a la pretensión indemnizatoria.

IMPORTANCIA. La trascendencia del pronunciamiento radica en el reconocimiento de la importancia de la publicidad en la celebración de los convenios negociales. También se tienen en cuenta los alcances resarcitorios en las diferentes etapas de las negociaciones cuando resultan engañosas. De esa manera, los actos de perfeccionamiento por sí solos no implican una renuncia a los derechos a la reparación del consumidor, salvo que se haya establecido un convenio expreso en ese sentido.

2.3. Responsabilidad por producto defectuoso.

PROVIDENCIA: CSJ SC 30 de abril de 2009, rad. n.º 1999-00629-01.

M.P. PEDRO OCTAVIO MUNAR CADENA.

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: Una mujer adquirió una bolsa de leche «semidescremada larga vida» en una tienda cercana a su lugar de residencia. La empaquetadura del producto anunciaba que su contenido carecía de preservantes, no requería hervirse, era hermético y estaba a salvo de la luz y el aire. Su envoltorio y el proceso industrial de ultrapasteurización a que fue sometido el lácteo garantizaban su asepsia y que se encontrara libre de bacterias; es más: expiraba dos meses después.

Sin embargo, cuando la señora abrió el producto e ingirió su contenido, de inmediato, sintió quemazón en la boca, la garganta y el estómago, hormigueo y adormecimiento en todas sus extremidades, así como visión borrosa. Por esta razón, fue trasladada a una entidad de salud, donde se le practicó un tratamiento «por intoxicación exógena». Después, fue valorada por un oftalmólogo, quien concluyó que había disminuido su capacidad visual en un 70%. Tras varios exámenes exhaustivos con otro galeno de la misma especialidad, se concluyó que el decrecimiento de su visión ocular pudo ser originada por agentes infecciosos y neurotoxinas producidas por bacterias. En definitiva, la ingesta de la leche

le ocasionó la lesión ocular, más cuando una muestra de ese líquido fue analizada por el Centro de Toxicología de la Secretaría de Salud de Bogotá, entidad que conceptuó que el líquido en cuestión «no era apto para el consumo humano».

En consecuencia, la demandante llamó a juicio a la empresa productora del lácteo para que le pagara los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales padecidos por el consumo de aquel producto.

La primera instancia exoneró a la compañía lechera, decisión que fue confirmada por el Tribunal con el argumento de que la actividad del empresario se deriva de una obligación de brindarles seguridad a sus clientes. Así, basta probar el defecto del producto, el daño soportado y el nexo causal entre estos dos elementos, sin que deba acreditarse que el producto actuó con dolo o culpa, dado el «carácter objetivo de la responsabilidad frente a una obligación de resultado». En el caso, aun cuando estaba demostrado el padecimiento de la gestora y que la leche no era apta para el consumo humano, carecía de acreditación la relación de causalidad entre uno y otro. Por ello, la grave enfermedad de la demandante pudo ocasionarse por causas distintas a la intoxicación que le generó la ingesta del lácteo, máxime si se tienen en cuenta que «no se presentó ninguna alteración del sistema visual o neurológico a ninguna otra persona que hubiese consumido el producto del mismo lote».

Se recurrió en casación por la consumidora, se arguyó que sí estaba demostrado el menos-cabo sufrido, así como el nexo entre el defecto de fabricación y el daño.

La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural mantuvo la decisión del Tribunal.

PROBLEMA JURÍDICO: ¿Corresponde a la víctima acreditar que el padecimiento sufrido fue provocado por el producto defectuoso o este se presume?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: Para la Corte, un producto es defectuoso cuando no brinda la seguridad que legítima y razonablemente puede esperar el consumidor, relativas a su presentación, características y uso. La introducción consciente y deliberada del producto al mercado le impone al fabricante la obligación de garantizar la seguridad de este.

Esa «obligación de seguridad» es de resultado, esto es, debe alcanzarse necesariamente por el productor, debido a la «inferioridad en las que se encuentra el consumidor, la asimetría de la relación que lo une con el productor [y] la superioridad económica de éste», dando lugar a indemnizar siempre al consumidor. Hay una salvedad: si se demuestra que el daño provino «de un hecho extraño que, en cuanto tal, disloca el nexo causal entre la defectuosidad del producto y el perjuicio recibido por este».

Se estimó que al consumidor solamente le incumbe probar: (I) que «el perjuicio que padeció fue causado por las condiciones de inseguridad» del bien y (II) que «la falta de seguridad del producto le causó la lesión que

lo afectó, así como las consecuencias que de ella se desprende». A su vez, le corresponderá al fabricante acreditar que el detrimento soportado por el consumidor fue originado por un hecho extraño (vg. fuerza mayor) o por el hecho exclusivo de la víctima, incluso, demostrando que no pusieron el producto en circulación, «ora porque les fue sustraído o ya porque tal hecho obedeció a actos de piratería industrial o comercial». A ello se añade que «tampoco responderán cuando el defecto del producto se debe a que fue elaborado atendiendo las normas imperativas existentes, pues es tangible que estas no dejan opción alguna al fabricante, quien, en ese orden de ideas, se encuentra irremediabilmente supereditado a la regulación estatal, circunstancia que impide atribuirles responsabilidad».

La Sala destacó como una de las causales de exoneración de la responsabilidad del fabricante, por los defectos de sus productos, la atinente a los «riesgos de desarrollo». Para esa colegiatura, el proceso de industrialización y de creación de manufacturas va ligado a los adelantos tecnológicos. El avance de la humanidad es directamente proporcional al desarrollo de herramientas, bienes y servicios para satisfacer sus necesidades; la sapiencia utilizada hoy para la elaboración de un producto resultará arcaica en el futuro. Desde esa mirada, si para el momento en que el fabricante puso en circulación un bien y con los conocimientos técnicos que contaba en ese momento resultaba inocuo, puede ocurrir que después el estado de la ciencia determine que aquel es dañoso. En esos casos, el fabricante podrá alegar que, con el saber científico de la época en que comercializó el producto, no podía establecerse su nocividad.

IMPORTANCIA: La sentencia analizada es trascendente porque fue pionera en el análisis del derecho de consumo, en particular acerca de los daños por productos defectuosos. Esta sirvió de inspiración para la creación del actual estatuto del consumidor (Ley 1480 de

2011), como reluce de la consagración en materia de responsabilidad civil del fabricante por el defecto de sus productos, el riesgo de desarrollo (numeral 6 del artículo 22). **3. GARANTÍA LEGAL**



3.

RECLAMO AL PRODUCTOR Y APLICACIÓN EN MATERIA INMOBILIARIA

3.1. Reclamo al productor y aplicación en materia inmobiliaria

3.2. Legitimación para reclamar la garantía legal

3.3. Obligado a responder por la garantía legal (materia inmobiliaria)

3.1. Reclamo al productor y aplicación en materia inmobiliaria

PROVIDENCIA: CSJ SC2850, 25 de octubre de 2022, rad. n.º 2017-33358-01.

M.P. AROLD WILSON QUIROZ MONSALVO

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: Edificio Torres de Málaga Propiedad Horizontal demandó a Edificio Málaga S.A.S., en su calidad de constructor, y Abento S.A.S., en su calidad de promotor, para que se declara que incumplieron con el deber de garantizar la idoneidad, calidad y buen funcionamiento de las zonas comunes del edificio Torres de Málaga, por defectos en la construcción: deficiente grosor de las placas de concreto, irregularidades en los ascensores, fisuras, filtraciones y defectos de impermeabilización, entre otros, con la consecuente orden para que se lleven a efecto las reparaciones del caso.

La reclamación se originó en que, una vez comenzó la ocupación de la construcción por sus compradores, se detectaron múltiples fallas en las losas de los sótanos, así como otros defectos por la desatención de múltiples reglas técnicas, de lo cual dio cuenta un estudio contratado por la administración de la copropiedad.

La Superintendencia de Industria y Comercio, como juez de primera instancia, negó las

pretensiones, por encontrar que las demandadas quisieron cumplir, pero no pudieron hacerlo por la decisión de la copropiedad y, en todo caso, no se demostraron los defectos reclamados. El Tribunal, al resolver la apelación, revocó la decisión y ordenó subsanar los defectos de calidad e idoneidad.

Las condenadas (constructora y promotora) acudieron a la Corte Suprema de Justicia en casación, por encontrar que no se valoraron adecuadamente las pruebas que dan cuenta de las reparaciones hechas.

La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural casó parcialmente la sentencia de segunda instancia y emitió una sentencia sustitutiva en la que modificó las condenas impuestas.

PROBLEMA JURÍDICO PRINCIPAL: ¿Es necesario que se haga la reclamación directa al productor o proveedor para exigir el cumplimiento de la garantía legal?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Corte señaló que la garantía legal es un mecanismo que protege al consumidor cuando hay un vicio que afecta el bien o servicio adquirido. Garantía «exigible de toda persona que intervenga en el proceso de creación y comercialización -quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, importe, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos-», con la finalidad de que el producto sea restaurado, sustituido o se devuelva

lo que se pagó por él, cuando presente defectos de «buen estado, calidad, idoneidad, seguridad».

Indicó que esta «garantía es de orden público, por lo que no es susceptible de ser renunciada sino en los casos señalados en la ley, como sucede con productos usados... imperfectos o deteriorados».

Recordó que los plazos mínimos de la garantía son los siguientes: «en materia de bienes, los consumibles se someten al plazo señalado en el empaque como de vencimiento o expiración. Para los bienes no consumibles se diferencia entre usados y nuevos, siendo de tres (3) meses la garantía de aquéllos; para los últimos se distingue entre muebles, un (1) año, e inmuebles, un año (1) para acabados, un (1) año para líneas vitales -infraestructura básica de redes, tuberías o elementos conectados o continuos, que permiten la movilización de energía eléctrica, agua y combustible, según el artículo 13 del Decreto 735 de 2013, y diez (10) años para estructura. En materia de servicios, el término es de tres (3) meses».

La corporación llamó la atención sobre la importancia de que el consumidor cumpla con todos los requisitos para que pueda exigir la garantía, a saber: (I) requerir de forma verbal o escrita al productor o proveedor para que subsane los vicios, (II) poner a disposición de este el producto e (III) informar la fecha de celebración del contrato. En materia de inmuebles, el procedimiento de reclamación tiene estas particulares: (a) la reclamación al productor y/o proveedor debe hacerse por escrito e indicarse el defecto; y (b) el constructor o comercializador debe efectuar una visita de inspección, con el fin de evaluar el reclamo

y definir la forma de reparación.

Se relievó que la ausencia de reclamación provoca la caducidad de la garantía legal, porque se extingue el deber del productor o proveedor, explicable por cuanto nadie está obligado a cumplir una carga de la cual no tiene noticia y que no tuvo oportunidad de consentir u oponerse.

En el caso en estudio, como el representante legal de la copropiedad formuló una reclamación directa al constructor, pero limitada a unas pocas materias, coligió la Sala que frente a los otros defectos operó la caducidad, motivo para ajustar las condenas en la sentencia sustitutiva.

PROBLEMA JURÍDICO SECUNDARIO: ¿Se exonera al proveedor o productor de cumplir con la garantía legal si el consumidor no permite la realización de las labores de reparación?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Sala señaló que cuando el consumidor impide los ajustes programados por el productor o proveedor, y los asume por su cuenta y riesgo, sin el consentimiento de estos, los exime de su responsabilidad.

Total, (I) el cumplimiento se vuelve imposible, ante el rechazo del consumidor; (II) el productor o proveedor no puede responder por actos de terceros; y (III) se configura un impedimento absoluto que no le es imputable y lo exonera de responsabilidad.

IMPORTANCIA. Esta decisión resulta de gran relevancia para la protección de los derechos de los consumidores y en especial para el consumidor de vivienda. En este pronun-

ciamiento, la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural resalta la reclamación directa al constructor o promotor de ventas, so pena de que

caduque el derecho originado en la garantía legal.

3.2. Legitimación para reclamar la garantía legal

PROVIDENCIA: CSJ SC395, 18 de diciembre de 2023, rad. n.º 2019-51790-01

M.P. AROLDO WILSON QUIROZ MONSALVO

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: Los compradores de algunos inmuebles, dentro del complejo comercial Acqua Power Center, demandaron a Cimcol S.A. y Fiduciaria Bancolombia S.A., para hacer efectiva la garantía legal sobre zonas comunes y de uso común general.

La petición se fundamentó en que Cimcol S.A., en su calidad de constructora, promotora, estructuradora y administradora, adelantó el proyecto inmobiliario Acqua Power Center, siendo los demandantes compradores de varias oficinas.

Entregadas las zonas comunes, observaron una mala calidad de los acabados, falta de mantenimiento de los ascensores, filtraciones y ruptura de tuberías, por lo que solicitaron a la administración de la copropiedad que tomara las medidas legales pertinentes, pero esta se abstuvo de proceder. Por esta razón, los propietarios decidieron demandar de forma directa.

La Superintendencia de Industria y Comercio, como juez de primera instancia, emitió una sentencia anticipada al encontrar que los demandantes no estaban legitimados para proponer el proceso, sino que este le correspondía al representante legal de la copropiedad. La decisión fue confirmada por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá.

Los demandantes acudieron a la Corte Suprema de Justicia, por medio del recurso de casación, por considerar que se les negó la calidad de consumidores y porque se estableció ilegalmente que el único que podía demandar era el administrador.

PROBLEMA JURÍDICO PRINCIPAL:

Cuándo se reclama la garantía legal para inmuebles sometidos a propiedad horizontal, ¿la acción puede ser promovida por los adquirentes de las unidades inmobiliarias privadas en su condición de consumidores o necesariamente debe proceder con ello el administrador de la persona jurídica?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA:

La Corte, después de describir el origen e importancia del derecho de consumo, señaló que el factor determinante para aplicar la Ley 1480 (Estatuto del Consumidor) es la existencia de una relación de consumo entre

un proveedor y un consumidor. Este último se entiende como la personal natural o jurídica que adquiere un bien, cualquiera sea su naturaleza, o procura un servicio, «en uno y otro caso, para la satisfacción de una necesidad y como destinatarias finales, es decir, siempre y cuando el acto respectivo no forme parte de una cadena productiva propia del adquirente o del receptor».

Son los consumidores, «de un lado, los beneficiarios de ese sistema tuitivo y, de otro, los titulares de las acciones que él desarrolla... Así las cosas, en cuanto hace a la garantía legal, la persona natural o jurídica que, en la correspondiente relación de consumo, ostente la indicada condición, se repite, la de ‘consumidor’, es quien puede hacerla efectiva».

Adentrándose en materia inmobiliaria, se precisó que la norma reglamentaria (Decreto 735 de 2013) no completó «variantes respecto de los titulares de tales prerrogativas, o de las medidas de protección adoptables, según que el componente defectuoso sobre el que verse la solicitud pertenezca a una unidad de propiedad particular o corresponda a uno de uso común, pues en todos los casos una y otra normatividad facultan siempre al consumidor e imponen al proveedor o expendedor el deber de efectuar la reparación, el cambio o la devolución del dinero, según fuere el caso, sin contemplar distingos de ninguna clase».

En consecuencia, coligió la Sala que la reclamación para exigir la garantía legal, tratándose de zonas comunes, puede ser adelantada por el administrador de la copropiedad o por los consumidores individualmente considerados. «Es que, si los integrantes de la propiedad horizontal son los propietarios de las

unidades de dominio particular, esto es, sus adquirentes, originarios o derivados, propio es colegir que ellos, desde la perspectiva de las ‘relaciones de consumo’ mediante las cuales se hicieron a esos bienes, corresponden a los ‘consumidores’».

Por lo expuesto, encontró que en el caso sí estaba demostrada la legitimación de los demandantes, por ser adquirentes de inmuebles dentro del complejo comercial, razón para revocar las sentencias de ambas instancias y ordenar, el juez de primer grado, que continuara con la tramitación hasta emitir sentencia definitiva.

IMPORTANCIA. La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural, en esta sentencia, aborda el tema de las personas legitimadas para demandar la garantía legal de las zonas comunes de propiedades horizontales. Encontró la Sala que pueden proceder para este efecto tanto la administración de la copropiedad como los propietarios individuales, de allí su importancia para los consumidores de este tipo de activos.

3.3. Obligado a responder por la garantía legal (materia inmobiliaria)

PROVIDENCIA: SC1073, 22 de abril de 2022, rad. n.º 2015-06321-01

M.P. FRANCISCO TERNERA BARRIOS

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN

HECHOS RELEVANTES: Edificio Caminos de Compostela P. H. promovió un proceso en contra de Marca Urbanistika S. A. S., Daniel Alberto Castro López, José Alberto Castro Hoyos y Augusto Moreno Murcia (representantes legales de la liquidada sociedad Caminos de Compostela S. A. S.), en su calidad de constructores responsables, por la vulneración de sus derechos como consumidor. En consecuencia, pidió que se les ordenara a los demandados corregir las deficiencias de orden constructivo y de funcionamiento que se presentaban en los bienes comunes de la propiedad horizontal.

Los hechos se originaron a partir de la construcción del edificio Caminos de Compostela P.H. a cargo de la sociedad Caminos de Compostela S.A.S., liquidada, la cual hizo parte, según la publicidad desplegada, de la organización empresarial Urbanistika S. A. S.

Una vez terminada la edificación, se advirtieron múltiples defectos, razón para contratar un estudio técnico. Con este, se encontraron varias deficiencias: en la zona de parqueade

ro, en la rampa diseñada para las personas con discapacidad, en el montaje de los ascensores y en el equipo de presión, entre otras, que no fueron corregidas por el constructor.

Una vez vinculados al proceso, José Alberto Castro Hoyos, Daniel Alberto Castro López y Augusto Moreno Murcia argumentaron que el dueño, propietario y responsable del proyecto fue Caminos de Compostela S.A.S., sociedad liquidada, por lo que el liquidador era el responsable de cumplir con la reclamación.

En primera instancia, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio actuó como juez, y profirió una sentencia en la que declaró la responsabilidad de la sociedad demandada y de José Alberto Castro Hoyos, por violar las normas de protección al consumidor relativas a la efectividad de la garantía.

En segunda instancia, se confirmó el fallo apelado. Los demandados interpusieron un recurso de casación, la Corte mantuvo la sentencia proferida por el Tribunal.

PROBLEMA JURÍDICO: En caso de formularse una acción de protección al consumidor para hacer efectiva la garantía legal respecto de un bien inmueble, ¿quiénes son los llamados a responder?

RAZONAMIENTO DE LA SENTENCIA:

La Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia indicó que, en el ámbito de la construcción de inmuebles, se han expedido normas que regulan específicamente las obligaciones y los parámetros técnicos que deben observarse en el desarrollo de la actividad constructiva.

Señaló que el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 del 2011 para la época de los hechos, se aplica para las relaciones jurídicas forjadas entre las personas que participan en la cadena de consumo. En este caso, se refiere a las encargadas de la construcción de un inmueble y al consumidor final, huelga decirlo, quien lo adquiere para su vivienda.

Se subrayó que, para determinar el responsable por los *defectos constructivos*, debe acudirse a las definiciones de productor y distribuidor dispuestas en el artículo 5 del mencionado Estatuto. En consecuencia, avaló la interpretación del Tribunal en el sentido de que la garantía legal y la responsabilidad

por el producto defectuoso está a cargo del dueño de la obra, de quien la construye o hace que esta se construya para venderla, del constructor, del administrador delegado y, en fin, de todas aquellas personas que se encuentren en la cadena de construcción del bien.

Para este caso, se indicó que Urbanistika S.A.S. fue el productor de la construcción, porque permitió el uso de su marca para la comercialización de las unidades de vivienda, razón para que fuera condenada. Además, advirtió de que en el marco de las relaciones de consumo la condición de productor puede estar radicada en más de una persona.

IMPORTANCIA. Esta decisión resulta de gran relevancia porque se garantiza la protección de los derechos de los consumidores y, en especial, para los consumidores de vivienda. En efecto, ellos pueden formular sus reclamos frente a todos aquellos que hayan participado en la producción y comercialización del inmueble.

4.

REGLAS ESPECIALES EN MATERIA FINANCIERA: CONOCIMIENTO DEL CLIENTE

PROVIDENCIA: CSJ SC3159, 30 de septiembre de 2022, rad. n.º 2018-00134-01.

M.P. OCTAVIO AUGUSTO TEJEIRO DUQUE

ASUNTO: RECURSO EXTRAORDINARIO DE CASACIÓN.

HECHOS RELEVANTES: Una empresa exportadora de pescado promovió una acción de responsabilidad contractual derivada del incumplimiento de sendos contratos de cuenta corriente y compra de divisas, vigentes desde el 19 de mayo de 2008. Para este caso, la entidad Bancolombia reversó una operación cambiaria para ingresar al país los dineros recibidos de un cliente en Venezuela, aduciendo que estaba en curso una investigación de lavado de activos que comprometía al representante legal de la sociedad.

Las sentencias de instancia negaron las pretensiones. El de primera instancia, porque encontró probada la excepción denominada «*cumplimiento de normas imperativas en materia SARLAFT y buena fe por parte de Bancolombia S.A.*», mientras que el superior, al valorar las pruebas, precisó que hay «una intención de mutuo disenso o resciliación, declinando bilateralmente la compraventa de divisas».

La demandante recurrió en casación con el argumento de que sí se demostró el incumplimiento de la entidad financiera y que pasó por alto que los contratos de cuenta corriente y la compraventa de divisas están coligados.

La Sala de Casación Civil mantuvo la sentencia de segunda instancia.

PROBLEMAS JURÍDICOS: ¿Existió ánimo resolutorio de consuno para dejar sin efectos la operación cambiaria en curso? ¿Obró en derecho la entidad financiera al devolver los dólares al remitente, a pesar de que su cliente no lo solicitó?

RAZONAMIENTOS DE LA SENTENCIA: La Corte manifestó que no era correcto señalar que existió un «*mutuo disenso o resciliación*», puesto que el término «*reintegro*» utilizado por el cliente, en su escrito de inconformidad por la demora en la monetización de las divisas, no quería indicar cosa distinta a que fuera perfeccionada dicha operación en el argot propio de las operaciones de mercado cambiario; esto significa que fuera consignada en su cuenta la suma convenida en la mesa de dinero. Sin embargo, esa equivocación no es suficiente para dejar sin efectos la decisión del Tribunal, pues el proceder del banco estuvo justificado.

La Corte arguyó que la trascendencia de la labor de las instituciones financieras, como intermediarias del mercado cambiario, exige un conocimiento cabal de sus clientes, necesario para cumplir y colaborar con las autoridades en la lucha contra el lavado de dinero. Esa es una manera de evitar que por ese medio se busque la comisión de actos ilícitos que pongan en peligro un sano comercio internacional de bienes y servicios.

Aunque es acertado que se convino una operación de compra de divisas, la existencia de investigación penal por lavado de dinero en que estaba involucrada la accionante, así como la detención de su representante legal cinco días antes de la negociación en mesa de dinero, justificaba que Bancolombia exigiera

demostrar la regularidad de las transacciones y el origen del dinero. Eso lo exige la normativa vigente. Al no cumplirse estas condiciones, estaba justificada la no materialización del desembolso.

La Corte sostuvo que, según las pruebas del caso, la entidad bancaria informó acerca de la documentación adicional requerida, para satisfacer las reglas sobre el conocimiento del cliente, sin que la exportadora cumpliera con tal exigencia y se venció el plazo de seis (6) meses establecidos por la regulación en materia cambiaria para el reintegro de las divisas. Pretender que el alcance del conocimiento al cliente se limita al momento de la apertura de cuentas, o cuando se inicia la relación comercial, sería restringir un deber legal que puede verse activado por el cambio de las circunstancias o el surgimiento de alarmas que autorizan a tomar medidas complementarias y así evitar que los intermediarios se vean involucrados en actos ilícitos, con las consecuencias adversas que ello les acarrearía.

Insistió la Corte que, toda vez que la sociedad demandante no satisfizo el deber de demostrar oportunamente a Bancolombia que el origen de las divisas era regular y no comprometería la responsabilidad de la intermediaria del mercado cambiario, era inviable materializar tales ingresos y ninguna trascendencia traía con las demás relaciones comerciales existentes entre las partes. Por eso, no ameritaba analizarse la existencia de «*contratos coligados*» y las repercusiones de un posible incumplimiento de la entidad financiera que fue descartado.

IMPORTANCIA. La relevancia del pronunciamiento consiste en que las entidades financieras profundicen, verifiquen y prueben el conocimiento del cliente, como una actividad constante, con fines de trascendencia en el mercado cambiario, para evitar el lavado de activos y la comisión de ilícitos que puedan afectarlo.



**Defensoría
del Pueblo**
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos

Defensoría del Pueblo de Colombia
Calle 55 N° 10-32
Apartado Aéreo: 24299 - Bogotá, D. C.
Código Postal: 110231
Tels.: 314 73 00 - 314 40 00

www.defensoria.gov.co

ISBN: 978-628-7743-14-4

