



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:

Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas



Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento jurídico colombiano frente a los daños ocasionados por el productor

Ivonne Duarte¹

Resumen

El intercambio de productos y servicios que se genera en las relaciones comerciales ha venido evolucionando de forma exponencial durante las últimas dos o tres décadas. La anterior, es una circunstancia que se ha podido desarrollar debido al auge del internet, el mejoramiento de los medios y procesos de producción y al incremento del poder adquisitivo de las personas, entre otros factores más.

Lo que implica, que este tipo de operaciones se convirtieron en una de las actividades esenciales más ejercidas por todos los individuos y por todas las sociedades, puesto que, a través de estas se logra suplir muchas de las necesidades básicas, como por ejemplo el vestuario, el esparcimiento, la comunicación y demás.

Es por ello, que el derecho ha tenido que interceder en procura de reglamentar dichas relaciones entre consumidores y productores, esto, con el objetivo de prevenir o mitigar los abusos y la posible vulneración de derechos fundamentales durante estas transacciones, especialmente, a quienes adquieren los productos y servicios, debido a que estos últimos son los que se erigen como la parte más vulnerable de dicha relación.

Debido a esto, es que se genera la imperiosa necesidad de comprender a profundidad la forma como ha venido evolucionando todo el marco normativo en Colombia en cuanto a la protección y salvaguarda de los derechos de los consumidores frente a las acciones de los productores, proveedores y/o comercializadores. Lo anterior, debido a que las relaciones, intercambios y transacciones comerciales en la actualidad se erigen como una de las actividades más trascendentales que son ejercidas libremente por el hombre para el beneficio y desarrollo de la sociedad en general.

¹ Estudiante de La Universidad Católica de Colombia, facultad de derecho, programa de pregrado. Artículo reflexivo para optar al título de abogada. Director: Dr. Wilson Albeiro Murillo, profesor titular de la cátedra de Derecho Civil y Personas . Correo electrónico de la autora: ivoncha1974@hotmail.com

Palabras clave: Consumidor, Mecanismos de Protección, Estatuto del Consumidor, Productores, Proveedores, Responsabilidad Civil.

Consumer protection measures within the Colombian legal system against damages caused by the producer

Ivonne Duarte

Abstract

The exchange of products and services generated in commercial relationships has been evolving exponentially during the last two or three decades. The previous one is a circumstance that has been able to be deployed due to the rise of the internet, the improvement of production means and processes and the increase in the purchasing power of people, among other factors.

What implies, that this type of operations became one of the essential activities most exercised by all individuals and all societies, since, through this it is possible to supply many of the basic needs, such as the costumes, recreation, communication and others.

That is why, the law has had to intercede in order to regulate these relationships between consumers and producers, this, with the aim of preventing or mitigating abuses the possible violation of fundamental rights during these transactions, especially those who acquire the products and services, because the latter are the ones that stand as the most vulnerable part of that relationship.

Due to this, there is an urgent need to understand in depth how the regulatory framework in Colombia has evolved in terms of protecting and safeguarding the rights of consumers against the actions of suppliers, distributors and marketers. The foregoing, because the relationships, exchanges and commercial transactions currently stand as one of the most transcendental activities that are freely exercised by man for the benefit and development of society in general.

Keywords: Consumer, Protection Mechanisms, Consumer Statute, Producers, Suppliers, Civil Liability.

Sumario

Introducción.

- 1.** Antecedentes, características e impacto del Estatuto del Consumidor al interior del ordenamiento jurídico colombiano.
 - 1.1.** Definición de consumidor.
 - 1.2.** Productores, proveedores y comercializadores.
- 2.** Las medidas de protección dentro del Estatuto del Consumidor.
- 3.** La responsabilidad del productor, proveedor y/o comercializador.

Conclusiones.

Referencias.

Introducción

Sin duda alguna, el fenómeno de la globalización ha ocasionado que las distancias existentes entre los diferentes países se acorten de forma exponencial, originando de esta forma innumerables consecuencias positivas como lo es, por ejemplo, un mayor intercambio comercial, el crecimiento económico de los Estados o la ejecución de políticas públicas que permitan una mayor inversión extranjera con el fin de producir más bienes y servicios. Todo lo cual, induce en el desarrollo de la sociedad en general y en el mejoramiento de la calidad de vida de todos los individuos, esto, al permitir que se reduzca la brecha de pobreza y desigualdad. Como bien indicó Vallejo (2017, p. 7):

Partiendo de la premisa de que solo a partir del crecimiento económico puede generarse desarrollo económico, los gobiernos han trabajado cada año para desarrollar políticas públicas en materia de IED (Inversión Extranjera Directa) como herramientas de crecimiento que les permitan a sus respectivas sociedades desarrollarse de manera equitativa y en aras de reducir los índices de pobreza y desigualdad.

De lo citado con anterioridad, se deduce que el crecimiento económico se hace necesario para garantizar el desarrollo del país, por lo tanto, se requiere de un marco jurídico sólido que permita atraer inversión y que regule todo lo relacionado con las nuevas formas que dispone la tecnología para el intercambio de los bienes y servicios que los ciudadanos requieren para desarrollar sus proyectos de vida.

Así mismo, se hace imperioso que dicho marco legal permita equilibrar esa relación existente entre consumidor y productor, proveedor y/o comercializador, esto, con la finalidad de que al primero no se le vulneren sus derechos fundamentales que de acuerdo con Llano y Velasco (2016, p. 39) “están íntimamente relacionados con los derechos humanos”, estos últimos, que son prerrogativas que también se han universalizado en virtud del fenómeno de la globalización antes mencionado. Sobre esto, Agudelo y León (2017, p 10) expresaron que:

La mundialización del mercado y la globalización del Derecho han connotado la expansión de los Estados Nación a federaciones de Estados que, en el marco jurídico

de un ideal de orden global, preconiza por una cláusula de universalidad de los derechos humanos.

Es decir, que el derecho ha evolucionado a la par de las relaciones comerciales llevadas a cabo entre los ciudadanos de diferentes Estados. Por lo tanto, la posibilidad de que se vulneren y transgredan derechos fundamentales dentro de estos intercambios comerciales es muy alta, especialmente, cuando la parte más vulnerable de dicha relación es el consumidor, a quien se le debe garantizar desde un marco jurídico eficaz, todas las medidas que propendan por su protección y salvaguarda, con el fin de prevenir cualquier daño que se le pueda ocasionar o resarcírsele cuando este ya se haya producido.

Todo lo anterior, en virtud de la institución jurídica de la responsabilidad civil, dentro de la cual se logra enmarcar todo lo relacionado con la producción del daño, la reparación integral y las causales de exoneración de responsabilidad, elementos que son esenciales a las relaciones entre consumidor y productor, las cuales se analizarán dentro de esta investigación.

Es así, como se presenta un interrogante dentro de esta investigación el cual hace referencia acerca de ¿cuál es la eficacia de las medidas que el legislador colombiano ha estipulado para la protección de los derechos de los consumidores frente a las acciones de los productores en el intercambio de bienes y servicios?

Por otro lado, como objetivo general se desea analizar la evolución del marco jurídico colombiano que ha sido destinado a la protección de los derechos de los consumidores con el fin de equilibrar todas las relaciones comerciales que se suscitan en la actualidad, esto, teniendo en cuenta que actualmente el intercambio comercial se erige como un fenómeno mundial que debe ser regulado de forma eficaz.

Ahora bien, con el fin de desarrollar el problema jurídico planteado y el objetivo general propuesto, se realizará una correspondiente recopilación jurídica y literaria, es decir, se acudirá a la norma, la doctrina y la jurisprudencia escrita sobre la materia para que a través de un método analítico y descriptivo se logre definir cada uno de los elementos presentes dentro de las relaciones entre consumidores y productores.

De igual manera, a través de dicho método de investigación se busca conocer cuáles son los mecanismos existentes para la protección de los derechos de quienes adquieren los productos y servicios y saber cuáles son las responsabilidades de quienes los producen, distribuyen y/o comercializan. Todo lo cual, permitirá establecer a manera de reflexión propia de la autora, si dichos instrumentos de protección son los suficientemente eficaces o no para el objetivo que se plantean.

1. Antecedentes, características e impacto del Estatuto del Consumidor al interior del ordenamiento jurídico colombiano

Es importante indicar que la protección a los derechos de los consumidores en Colombia tiene un arraigo constitucional, pues así lo ha establecido la Carta Magna, norma que dispone en su artículo 78 la obligación que tiene el Estado de regular el control y calidad de los productos y servicios que se presten a la comunidad, así mismo, establece la responsabilidad de quienes atenten contra la salud y seguridad de los consumidores cuando los bienes y servicios sean producidos y/o comercializados.

Es así, como el primer antecedente que se puede citar con respecto a la regulación de las relaciones comerciales y los derechos de los consumidores, es la Ley 73 de 1981. Por medio de esta norma se revistió al presidente de la república de la facultad de dictar normas encaminadas “al control de la distribución de bienes y servicios y al establecimiento de sanciones y procedimientos” (Art. 1), creación de normas que aseguren el cumplimiento de las condiciones de garantía al consumidor (Art. 2), procedimientos para establecer la responsabilidad de los productores (Art. 3) y establecer el régimen de sanciones y procedimientos a través de mecanismos de control y vigilancia (Art. 6) entre otras facultades.

De acuerdo con lo descrito por Restrepo (2014, p. 6), dicha Ley permitió la expedición del Decreto 3466 de 1982 (Antiguo Estatuto del Consumidor), por medio del cual se dictaron normas “relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de

sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones” (Expedido y en vigencia desde el 02/12/1982).

En dicha norma se estableció la obligación de adoptar las tecnologías de producción más adecuadas para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos al consumidor (Art. 2), así mismo, determina el deber de registrar las características de calidad e idoneidad de estos (Art. 3). Igualmente, establece la obligación de otorgar una garantía mínima presunta por la calidad e idoneidad descrita y registrada (art 11), entre otras cuestiones más.

Por otro lado, dicha norma estableció un régimen de responsabilidad civil por la calidad e idoneidad de los productos y servicios producidos y comercializados, dando a entender que la responsabilidad del productor se determinará conforme al registro que haya realizado de su producto o servicio ofrecido en el mercado o por el daño que se pueda demostrar debido a la mala o deficiente calidad de estos y cuando dichas cualidades y características no hayan sido registradas (Art 23).

En estos casos se establecen como sanción según este Decreto, una serie de multas que oscilan entre uno (1) y los cien (100) salarios mínimos y la prohibición de producir y ofrecer al público el bien o servicio que carezca de la calidad e idoneidad suficiente, dichas sanciones aplican cuando las condiciones de calidad e idoneidad hayan sido registradas (art. 24). Por otro lado, cuando dichas condiciones no hayan sido registradas, no siendo obligatorio su registro, las multas que se imponen oscilan entre los cinco (5) y los ciento cincuenta (150) salarios mínimos (Art. 25).

Finalmente, hay que decir que también se establecieron causales de exoneración las cuales se encuentran en concordancia con el régimen de responsabilidad civil en general, es decir, la fuerza mayor, el caso fortuito, la culpa exclusiva de la víctima por un indebido uso del bien o servicio y el hecho de un tercero (Art. 26).

Ahora bien, con respecto al actual estatuto del consumidor debe decirse que el mismo se propició debido a que el Decreto 3466 de 1982 ya se quedaba obsoleto frente a las necesidades actuales y de cara a los nuevos ámbitos en los que se desarrolla el consumo,

como por ejemplo, el comercio electrónico, el cual ha estrechado las distancia y ha colocado al alcance de los consumidores nuevos productos y servicios, pero así mismo, ha generado nuevos escenarios de posibles vulneraciones de derechos y abusos por parte de los productores, proveedores y/o comercializadores.

Además, con antelación a la expedición del Estatuto del consumidor, las personas solo podían acceder a las reglas establecidas por el derecho civil sin que se estableciera un procedimiento especial que fuera eficaz para hacer valer los derechos de los consumidores. Sobre este aspecto, la Corte Constitucional en sentencia C-749 del 2009, MP: Luis Ernesto Vargas Silva, se manifestó de la siguiente forma:

En el periodo preconstitucional, la relación entre los sujetos que concurren al circuito comercial de distribución de bienes y servicios (productores, comercializadores y consumidores) estaba basada en las reglas propias del liberalismo económico. Los consumidores, en su condición de adquirentes de los productos, estaban en un plano de igualdad de negociación con los oferentes de los mismos y, en caso que se encontraran desequilibrios en su compraventa, bien por desigualdades ostensibles en el precio o en la calidad exigible de las mercaderías, tenían a su disposición las herramientas propias del derecho civil para reparar el daño sufrido (resarcimiento de la lesión enorme, saneamiento por evicción o por los vicios ocultos del bien, responsabilidad civil contractual, etc.).

Es por ello, que el nuevo estatuto del consumidor representa una evolución en la protección de los derechos de los consumidores, que como ya se mencionó en líneas anteriores contiene raigambre constitucional en virtud de la expedición de la Constitución Política de 1991, a diferencia de las anteriores constituciones en donde no se hacía ninguna alusión con respecto a la salvaguarda y defensa de los derechos de los consumidores.

Además, con este nuevo Estatuto se da un mayor alcance frente a la noción y el significado que representa el derecho de los consumidores, puesto que, esta circunstancia va mucho más allá de una simple compra y venta de productos y servicios, ya que como bien indicó la Corte Constitucional, el derecho del consumidor contiene un carácter poliédrico, es decir que:

Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora

pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores). (Cursiva dentro del texto) (Corte Constitucional, sentencia C-1141 del 2000, MP: Eduardo Cifuentes Muñoz)

Por lo tanto, el actual Estatuto del Consumidor se erige como instrumento legal que permite equilibrar las relaciones que se presentan entre los individuos que adquieren los productos y servicios ofrecidos por los productores, proveedores y/o comercializadores, ya que estos últimos son quienes ostentan una posición dominante en la relación, y por esa razón se hacía necesario un marco jurídico más robusto y eficiente.

El nuevo Estatuto del Consumidor comprende una amplia gama de temas atinentes al derecho del consumo, entre los cuales citamos los derechos y obligaciones derivadas de una relación de consumo entre productores, proveedores y consumidores, la garantía de calidad, idoneidad y seguridad de los productos (y servicios), la responsabilidad por daños por producto defectuoso (aplicable solamente a bienes muebles o inmuebles), la información a los consumidores, la publicidad, y un conjunto de normas sobre protección contractual (las cuales comprenden reglas de interpretación, regulación de contratos de adhesión, definición y prohibición de cláusulas abusivas, operaciones por métodos no tradicionales o a distancia y protección al consumidor de comercio electrónico). (Díaz-Granados, 2012, p. 69)

Es así, como el nuevo Estatuto del consumidor se fundamenta en principios consagrados y protegidos con vehemencia por el derecho contemporáneo, hasta el punto de considerarlos como derechos fundamentales de especial protección constitucional, tal y como es el caso de la dignidad humana, la libertad y la igualdad.

Por eso, el artículo 1º consagra el libre ejercicio de los derechos de los consumidores con la finalidad de ampararles su dignidad, sus intereses económicos, su salud y su seguridad, este último elemento el cual surgió del derecho francés y que Espinosa (2015, p. 370) explica de la siguiente manera:

Antes de que la jurisprudencia identificara la obligación de seguridad en el contrato de transporte, en el derecho francés los daños que sufriera el pasajero durante la ejecución del contrato estaban sometidos al régimen de la responsabilidad extracontractual que, entre otras, exigía la prueba de la culpa del transportador; mientras que, si los daños se ocasionaban sobre las cosas transportadas, se aplicaba el régimen contractual. Entonces, para acabar con este tratamiento desigual la jurisprudencia creó una obligación de seguridad de resultado, cuyo incumplimiento daba lugar a una responsabilidad objetiva o sin culpa.

En igual sentido, Ovalle (2000, p. 25) expresó acerca del derecho a la salud y seguridad de los consumidores lo siguiente:

Cabe advertir, sin embargo, que al establecer en forma explícita el derecho básico del consumidor a la protección de la salud y la seguridad dicho precepto está imponiendo en forma implícita a los proveedores la obligación de respetar la salud y la seguridad de los consumidores tanto en el diseño y la fabricación de productos, como en su presentación y comercialización. Por otro lado, la LFPC sí prevé en forma expresa algunas reglas relacionadas con este derecho básico que confirman la correlativa obligación de los proveedores de respetar este derecho.

Por otro lado, con respecto a los intereses económicos de los consumidores que son mencionados por la norma citada, Pipaón (2010, p. 76) indicó que:

Se parte como principio general del hecho de que los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios deberán ser respetados y protegidos, aplicándose además de las normas especiales en materia del consumo las generales civiles y mercantiles y las demás normas comunitarias, estatales y autonómicas que resulten de aplicación.

Como consecuencia de lo anterior, se entiende que los derechos a la salud, seguridad y los intereses económicos de los consumidores se erigen como primordiales dentro de la relación existente entre consumidor y productor. Es decir, que el Estado le impone una carga adicional a quien produzca, distribuya o comercialice un bien o servicio, en el entendido que debe garantizar que no se le ocasione ningún perjuicio al destinatario final.

De igual manera, se destaca el derecho a la información de todos los individuos que adquieran y consuman productos y servicios, y se recalca que la norma otorga una especial protección a los niños, niñas y adolescentes quienes también tienen la calidad de consumidores, algo que no era contemplado por el antiguo Estatuto. De acuerdo con Huertas (2017, p.13)

La protección de los derechos del consumidor se fundamenta en la necesidad del Estado de brindar herramientas para proteger a quienes acceden al mercado para proveerse de bienes y servicios, quienes tienen que confiar en la información que brindan unos expertos para poder tomar decisiones.

Por consiguiente, el nuevo Estatuto detalla específicamente los derechos que tienen los consumidores, en donde se hace un énfasis especial por parte de la autora en los derechos a recibir productos de calidad, es decir, que cumpla con los requisitos, características y

calidades expuestas por el productor, el derecho a que sea resarcido cualquier daño que el producto o servicio origine, el derecho a recibir información veraz, oportuna y acertada, el cual es de trascendental importancia, ya que a través de su ejercicio el consumidor puede tomar una decisión correcta y libre de cualquier vicio oculto (Art. 3).

No obstante, la norma detalla otros derechos de gran importancia que se encuentran encaminados en igualar las relaciones entre consumidores, productores, proveedores y/o comercializadores; estos son: el derecho a la reclamación, a recibir protección frente a publicidad engañosa, a ser protegido frente a cláusulas abusivas, a elegir libremente los productos y servicios que desee, a organizarse y asociarse en ligas de consumidores y contar con participación ante las autoridades, lo que implica también el derecho a ser representados, el derecho a educarse y conocer el marco jurídico que les protege y a ser tratados en condiciones de igualdad (Art. 3).

De igual manera, establece la obligación de asegurar la calidad e idoneidad de los productos y servicios ofrecidos, ya que la misma no puede ir contravía de las normas técnicas o sanitarias, es decir, no pueden afectar la salud, la integridad, ni la seguridad de los consumidores, so pena de incurrir en responsabilidad civil, un tema del que se hablará más adelante (Art. 6).

A su vez, la norma establece un capítulo dedicado a la protección de los consumidores de comercio electrónico (Arts. 49-54), una situación que implica la adaptación del marco jurídico a las nuevas tendencias y escenarios en los que se desarrollan las relaciones comerciales. Situación anterior, que no era posible regular a través del antiguo Estatuto.

Finalmente, sobre este breve acercamiento al nuevo Estatuto del consumidor hay que decir que también se estableció un procedimiento especial para dirimir las controversias suscitadas en las relaciones comerciales, un procedimiento que se encuentra en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio y que se denomina acción de protección al consumidor que es regulada por los artículos 57 y 58 de la norma en mención, también se hablará de ello en los subsiguientes capítulos.

De esta manera, se evidencian grandes diferencias entre el antiguo y el nuevo Estatuto del Consumidor, el cual se adapta de manera más eficiente a las necesidades actuales del comercio y comprende que dentro de las relaciones comerciales se encuentran inmersos ciertos derechos de categoría superior que deben ser protegidos de forma impetuosa. Estas diferencias las detalla Del Toro (2012, pp. 1-4) de la siguiente manera:

1. El nuevo Estatuto priorizó y detalló los derechos de los consumidores y la protección que estos merecen en cuanto a su salud, seguridad, educación, libertad, protección de los menores y del comercio electrónico. Mientras que el antiguo estatuto “no priorizaba ni realizaba distinciones de ningún tipo, solo se dedicó a la positivización de las normas tendientes a regular la relación de consumo y protección del consumidor en general.”.
2. En el nuevo estatuto el consumidor también debe cumplir con unas obligaciones, como es el caso del reciclaje, mientras que el antiguo Estatuto “casi que era una obligación exclusiva de los productores y expendedores”.
3. El nuevo Estatuto “hace énfasis en el contrato de adhesión, ventas a distancia, con utilización de métodos no convencionales, seguridad del consumidor, derecho de elección y de representación de los consumidores.”. Mientras que la antigua regulación no preceptuaba nada sobre este aspecto.
4. El nuevo Estatuto adiciona la seguridad del producto y del servicio como un elemento que le es inherente y, por consiguiente, el productor, proveedor y/o comercializador debe garantizar que el mismo se presente y cumpla a cabalidad con ello. Por su lado, el antiguo Estatuto solo exigía la calidad y la idoneidad.
5. Entre ambos Estatutos existen diferencias en cuanto a la reglamentación de la garantía que debe ofrecer el productor, ya que el nuevo Estatuto solo establece la garantía legal y suplementaria y la antigua Ley, establece la garantía mínima presunta, la voluntaria y la legal.

6. Así mismo, el actual Estatuto regula lo concerniente a la publicidad engañosa, mientras que la antigua norma no, esto debido al débil arraigo constitucional sobre el tema de publicidad que se presentaba anteriormente y, a que dicha situación no había evolucionado tanto como en la actualidad.

Por consiguiente, el impacto del nuevo Estatuto del consumidor es positivo con respecto a las necesidades actuales de la sociedad y de cara a los nuevos escenarios que se presentan en las relaciones comerciales, en donde es muy factible que se vulneren derechos de los individuos que adquieren los bienes y servicios como consecuencia de la posición dominante que tiene el productor, proveedor y/o comercializador, una posición dominante que se materializa debido a que son estos últimos quienes tienen los medios de producción y son quienes conocen o deben conocer a ciencia cierta las características inherentes del producto o servicio que ofrecen.

Como se ha visto, existen grandes diferencias entre el antiguo y el nuevo Estatuto del consumidor, siendo este último mucho más eficiente a la hora de regular las relaciones comerciales, colocando de esta manera unas reglas claras, detallando los derechos y deberes y estipulando un proceso especial para dirimir las controversias que se supone más eficaz. Ahora, solo resta reflexionar sobre los mecanismos de protección instituidos dentro de la norma con la finalidad de observar si son idóneos y suficientes a la hora de reclamar la protección de los derechos y las respectivas indemnizaciones si hay lugar a ello.

1.1. Definición de consumidor.

El consumidor se entiende como aquella parte de la relación comercial que adquiere productos y servicios puestos en el mercado con el objetivo de satisfacer una serie de necesidades. En esta línea, la ley 1480 de 2011 define al consumidor en su artículo 5°, numeral 3° de la siguiente manera:

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 actividad económica.

Se infiere de acuerdo con la disposición citada, que consumidor puede ser tanto una persona natural, así como una persona jurídica, que busca suplir una necesidad a través de la adquisición de un producto o servicio que nada tiene que ver con su actividad comercial. A su vez, dicha necesidad puede ser propia o la de un tercero, por consiguiente, se entiende como lo más importante el hecho de que el individuo sea el destinatario final en la cadena de producción, distribución y comercialización, es decir, que sea el comprador final.

Ahora bien, de acuerdo con el derecho contemporáneo se entiende al consumidor no solo como un individuo que adquiere un producto o un servicio, sino que, se logra comprender al mismo como un sujeto de derechos el cual merece una protección especial por parte del Estado; lo anterior, como consecuencia de una posición inferior en la relación comercial. Es por ello que:

(...) en la actualidad, la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios constituya una de las mayores preocupaciones de nuestra sociedad, viéndose plasmada en una sucesión de normas tendientes a la protección del individuo y de los intereses difusos de colectividad que, en el fondo, no es más una consecuencia del replanteamiento del principio de igualdad y de equivalencia de las prestaciones en las relaciones contractuales. (Paños, 2015, p. 15)

Debido a lo anterior, es que la autora define al consumidor como una persona natural o jurídica que es protegida de forma especial por parte del Estado y que en ejercicio de sus derechos fundamentales elige libremente los bienes o servicios que considera necesarios para la satisfacción de necesidades propias o ajenas.

1.2. Productores, proveedores y comercializadores.

La otra parte que conforma la relación comercial es la que corresponde a aquella que se encarga de la elaboración, manufactura, fabricación, diseño, puesta en el comercio, y venta del producto y servicio, la cual se describe como productor, proveedor y/o comercializador, aunque pueden ser personas distintas ya que unos pertenecen a la cadena de producción y los otros a la cadena de distribución y comercialización, muchas veces los tres roles pueden coincidir en una sola persona sea natural o jurídica.

Ahora bien, es posible encontrar dentro del actual Estatuto del Consumidor las correspondientes definiciones de productor y proveedor, entendiéndose al productor como la persona natural o jurídica que “de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.” (Art. 5º, numeral 9º).

Mientras que, proveedores y/o comercializadores son definidas de acuerdo con lo estipulado por esta norma como aquellas personas que “de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca(n), suministre(n), distribuya(n) o comercialice(n) productos con o sin ánimo de lucro.” (Art. 5º, numeral 11º).

Es decir, que cada uno de ellos cumple un rol diferente, puesto que el productor se encarga por decirlo así, de la creación de un producto o servicio que tendrá por finalidad suplir una necesidad exigida por el consumidor, mientras que, el proveedor y/o comercializador es el que se encarga de distribuir y vender el producto o servicio en el comercio, es el que tiene el contacto final con el cliente, quien es el que pagará el precio exigido por la venta.

Como ya se mencionó previamente, a pesar de ser personas con distintos roles dentro de la cadena de producción, distribución y comercialización, dichos roles pueden coincidir en una misma persona, sea natural y/o jurídica, de todas formas, son solidarios a la hora de responder por sus obligaciones y por la responsabilidad contractual o extracontractual que se genere frente al consumidor final.

Por consiguiente, esta autora define a los productores, proveedores y comercializadores como aquellas personas naturales o jurídicas que se encargan de la fabricación, diseño, creación y puesta en el mercado de un producto o servicio destinado a la satisfacción de necesidades propias o ajenas de los consumidores y, quienes debido a su posición de garante se hacen responsables solidariamente en cuanto a sus obligaciones y daños o perjuicios que se puedan ocasionar en el destinatario final.

2. Las medidas de protección dentro del Estatuto del Consumidor.

Como ya se ha mencionado, el nuevo Estatuto del Consumidor tiene como uno de sus objetivos el equilibrar las relaciones entre consumidor y proveedor, es por ello, que se hace posible encontrar dentro de la norma mecanismos destinados a la protección de los derechos de los consumidores, pues como bien indica el artículo 3° de la ley 1480 de 2011, numeral 1.2, los consumidores tienen el derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, a que los productos que consumen no les originen daños ni tengan consecuencias nocivas para su salud o seguridad.

Del mismo modo, el artículo previamente relacionado establece en su numeral tercero el derecho a la reclamación con el objetivo de obtener una reparación integral, oportuna y adecuada frente a los daños que se la hayan ocasionado. Por lo tanto, es posible entender que de estos dos puntos mencionados es que nace dentro del ordenamiento jurídico colombiano la necesidad de crear medidas tendientes a proteger los derechos de los consumidores, pues como ya se ha descrito, las relaciones comerciales implican situaciones que van mucho más allá de una compraventa, ya que en dichas operaciones se encuentra inmerso el goce pleno de determinados derechos de categoría superior.

Dicho lo anterior, se hace necesario indicar que el primer mecanismo de protección para el consumidor es la garantía, una noción que de acuerdo con De la Cruz (2012, p. 14) tiene que ver:

(...) con la obligación que tiene el proveedor de garantizar que el bien o servicio cumple con ciertas condiciones de calidad, la norma complementa esta garantía con aquello que se le ofrece al consumidor y las habituales del mercado. A continuación, se analizará cada uno de dichos elementos.

En el mismo sentido, la ley 1480 de 2011 define a la garantía como:

Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

Por consiguiente, la garantía pone de presente la obligación que tiene el productor, proveedor y/o comercializador de colocar un producto o servicio en el mercado que cumpla con una serie de requisitos mínimos de idoneidad, calidad y seguridad, además, que cumpla con todas las características ofrecidas y que en caso de que esto no se presente, entonces el consumidor podrá reclamar ante el mismo productor o proveedor para que este le garantice el cumplimiento de lo ofrecido o en su defecto, el reembolso de lo pagado.

Así mismo, otro de los elementos que se erige como medio de protección para los consumidores es el derecho a la información, lo que implica de acuerdo con el artículo 23 del Estatuto, que todos los productores, proveedores y/o comercializadores tienen la obligación de informar a los consumidores todo lo relacionado con las características del producto o servicio que ofrecen, obligación que se debe ejecutar de manera “clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea”.

Dicha información de acuerdo con el artículo 24, debe contener elementos como por ejemplo, los instructivos o manuales de uso, la cantidad y volumen del producto, su fecha de vencimiento, el precio y la garantía con la que cuenta el producto o servicio. Todo lo anterior, permitirá proteger al consumidor frente a posibles daños que le pueda ocasionar el bien o servicio adquirido, enfocándose de manera particular, en proteger la seguridad y la salud de los consumidores.

Lo mencionado previamente, se encuentra correlacionado a un asunto que este nuevo Estatuto cubrió en comparación a la antigua norma, dicho asunto es la publicidad engañosa, con la nueva Ley se protege al consumidor frente al incumplimiento de las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, obligando a responder al productor o proveedor por los daños que esta falsa, inexacta o incompleta información pueda causar.

Es decir, que el derecho a la información es de primordial importancia en las relaciones comerciales entre consumidores y productores, puesto que equilibra la operación que se realiza entre ellos y permite, además, que el consumidor ejerza otro tipo de derechos, como por ejemplo, el derecho a la libre elección. Una vez más, enfatizando en que esta medida se enfoca en la protección de la salud y seguridad de los individuos.

Para ejemplificar lo anterior, se puede citar el artículo 31 del Estatuto, el cual exige que cuando se trate de productos que contengan componentes nocivos para la salud, se advierta de forma clara sus consecuencias y contraindicaciones, tal y como ocurre por ejemplo con el alcohol y los cigarrillos, en donde se configura como un deber del productor indicar los efectos nocivos que trae su consumo, hecho esto, ya no será responsabilidad del productor los daños que se originen en la salud del consumidor, pues fue este último quien en ejercicio de su derecho a la libre elección y a pesar de las advertencias decidió consumirlo.

Por otro lado, el nuevo Estatuto protege al consumidor frente a cláusulas que pueden tornarse como abusivas, por ejemplo, el artículo 38 prohíbe incluir en los contratos de adhesión cláusulas que permitan al productor modificar de forma unilateral el acuerdo de voluntades o modificar el contrato de tal forma que la favorezca al punto de sustraerse de sus obligaciones. Es así, como el artículo 42 define a las cláusulas abusivas como aquellas “que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos.”.

En este sentido, el artículo 43 enumera las cláusulas que se consideran como ineficaces de pleno derecho, dentro de las que se hace posible encontrar las siguientes: las que limiten la responsabilidad del productor, las que impliquen la renuncia de los derechos del consumidor, las que inviertan la carga de la prueba en beneficio del productor, las que restrinjan la posibilidad de que el consumidor haga efectiva la garantía, entre otras más.

Así mismo, fija reglas mediante las cuales se regula todo lo relacionado con las cláusulas de permanencia (Art. 41), en donde se da entender que solo podrán pactarse cuando el consumidor adquiera una ventaja sustancial dentro de la operación comercial, como por ejemplo cuando se adquiere un plan que subsidie o cuando se divida el pago del producto o servicio adquirido en cuotas.

De igual manera, el nuevo Estatuto protege al consumidor frente a operaciones llevadas a cabo con el sector financiero, en donde exige que se informe claramente al momento de la celebración del contrato el monto a financiar, el plazo y los respectivos intereses que se

costrarán (Art. 45). También, establece el derecho a retracto en algunas operaciones comerciales, en donde podrá ser ejercido por el consumidor en los “5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien”. (Art. 47).

Por otro lado, otro de los mecanismos dispuestos por esta norma para la protección de los consumidores es el que tiene que ver con las operaciones que se hagan a través del comercio electrónico, una situación que fue contemplada en concordancia con las nuevas tendencias que se presentan en el consumo, algo que no era cubierto por el antiguo Estatuto y que por lo tanto, lo hacía obsoleto de cara a las necesidades y relaciones actuales que se presentan al interior de la sociedad en donde se puede ofrecer y adquirir cualquier tipo de producto y servicio a través de internet y es por ello, que se requiere de regulaciones eficaces con el fin de prevenir cualquier tipo de afectación a los derechos de las personas.

Acerca de las operaciones comerciales que se pueden realizar a través del comercio electrónico, Alonso (2004, p. 15) expresó lo siguiente:

En el caso particular del comercio electrónico a través de Internet, el suministrador y el cliente interactúan a través de los servicios disponibles en la red, como la web o el correo electrónico. Los productos comercializados a través de Internet pueden ser de todo tipo, tales como productos físicos (libros, electrodomésticos, juguetes, etc.), servicios (viajes, educación a distancia, etc.), productos bancarios (cuentas, préstamos, depósitos) o productos digitales (noticias, música, software, etc.) entre otros.

Como se puede observar, a través del comercio electrónico el consumidor puede satisfacer todas sus necesidades tal y como si estuviera comprándole de forma personal al productor, proveedor y/o comercializador. Es por ello, que el nuevo estatuto del consumidor a través de sus artículos 49 al 54 reguló lo concerniente a este tipo de operaciones, enfatizando en la obligación del proveedor de suministrar toda la información de forma veraz, clara y accesible al consumidor con respecto al producto y/o servicio que le ofrece y demás elementos esenciales como por ejemplo el precio, el tiempo de la oferta, la disponibilidad, los medios de pago, el tiempo de entrega del bien y demás.

Finalmente, se debe mencionar el mecanismo más importante que ha sido incorporado en esta Ley, y es el que tiene ver con las acciones jurisdiccionales, ya que, si bien es cierto,

el consumidor puede hacer uso de diversas acciones como lo son las populares y las de grupo al igual que hacer uso de la respectiva jurisdicción ordinaria. Sin embargo, también le es posible acudir ante los entes de inspección y vigilancia como lo son, la Superintendencia financiera y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Lo anterior, con el objetivo de hacer valer sus derechos mediante un procedimiento verbal sumario el cual se encuentra contemplado en los artículos 57 al 67 del Estatuto, en ellos se establece todo el procedimiento que debe seguir el consumidor, las facultades administrativas y las sanciones a imponer. Además, de suponer un proceso mucho más raudo y expedito. Como bien indicó Tique (2016, p. 25)

(...) para el legislador colombiano, la acción de protección al consumidor gozará de la efectividad jurídica si se tramita bajo las reglas contenidas en el proceso verbal sumario (CGP, Artículo 390), junto con las reglas especiales contenidas en el artículo 58 de la Ley 1480, lo que implicará mayor celeridad en la causa, puesto que se adelantará en forma oral y en una sola audiencia.

Por lo tanto, la ley 1480 de 2011 le otorga una mayor consideración al consumidor, es por ello, que le extiende una serie de medidas mediante las cuales puede contrarrestar los efectos negativos que se le puedan causar en virtud de la operación comercial que se haya efectuado, bien sea de forma personal o a través del denominado comercio electrónico

Dicho lo anterior, hay que decir que en definitiva este nuevo estatuto se presenta mucho más eficaz en comparación con la antigua norma, ya que al menos en su parte sustancial pone de presente un procedimiento que se supone raudo y expedito, no obstante, el consumidor se encuentra supeditado a la capacidad jurisdiccional del Estado y la rapidez con la que este pueda administrar justicia.

3. La responsabilidad del productor, proveedor y/o comercializador.

Respecto a la responsabilidad del productor, proveedor, y/o comercializador frente al consumidor, hay que decir que no solo se limita a colocar en el mercado un bien u ofrecer un servicio que cuente con unas cualidades mínimas de calidad, seguridad e idoneidad, tampoco se limita a cumplir con las garantías legales que ofrezca junto con su producto y

en general, no se limita al cumplimiento estricto de lo preceptuado dentro del articulado del Estatuto del Consumidor.

Sino que, la responsabilidad de productores, proveedores y/o comercializadores se extiende al hecho de tener que responder por cualquier daño que se ocasione como consecuencia del bien y/o servicio puesto en el mercado, daños que deben ser reparados integralmente, es decir, “hallar el punto más cercano al que se encontraba la persona antes de que fuera objeto del perjuicio” (Peña, 2011, p.11). Esto es así, debido a que el daño genera un detrimento a nivel patrimonial o moral, afectando derechos en este caso de los consumidores, los cuales deben resarcirse planamente.

En esta línea, Jaramillo y Zakzuk (2009, p. 9) definieron al daño de la siguiente manera:

(...) Puede entenderse como un detrimento que se la causa a una persona en sus bienes y/o sus sentimientos; por la actuación dolosa o negligente de otra o por una causa extraña no imputable a una persona específicamente como lo es el caso fortuito y la fuerza mayor. (p.9)

Es decir, el daño se origina como consecuencia de un actuar doloso o culposo por parte de un agente responsable de evitarlo, que en este caso es el productor, proveedor y/o comercializador que coloca el producto en el mercado. Es decir, que bajo esta óptica la responsabilidad del productor se enmarca en el título de imputación de responsabilidad denominado como producto defectuoso, en donde el consumidor “resulta lesionado en su persona o bienes a consecuencia del uso de un producto o la utilización de un servicio, por adolecer de algún defecto en el primer caso o resultar incorrectamente prestado en el segundo.” Ossorio (2011, p. 79).

El anterior, es un régimen de responsabilidad que “deviene del postulado constitucional contenido en el artículo 78” (Superintendencia de Industria y Comercio, 2017, p. 369), el cual indica en su inciso segundo que “serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.”.

Por consiguiente, el Estatuto del Consumidor se encargó de preceptuar dentro de su articulado un capítulo concerniente a la responsabilidad por producto defectuoso, permitiendo de esta manera adaptar el marco normativo a las necesidades actuales que demanda la sociedad con respecto al consumo de bienes y servicios. Como bien indicó Rodríguez (2016, p. 1):

El mundo actual como lo conocemos hoy en día, donde la adquisición de bienes y servicios es de vital importancia, acarrea consigo un sinnúmero de relaciones distintas al igual que una indiscutible presencia de una pluralidad de sujetos inmersos en dichas relaciones. Al estar en presencia de una variedad de sujetos, el derecho del consumidor se torna de vital importancia, convirtiéndose en una herramienta de protección para el consumidor donde puede hacer valer sus derechos frente a los defectos que pueda tener algún producto adquirido.

Es de lo citado previamente, que se desprende la importancia del nuevo Estatuto del Consumidor, pues el mismo permite proteger a las personas no solo frente a circunstancias de publicidad engañosa o deficiente información, sino que, les garantiza un mecanismo al que acudir cuando se requiere demandar el resarcimiento de un daño originado como consecuencia del producto defectuoso.

Así las cosas, tenemos que dentro de la ley 1480 de 2011 se define al producto defectuoso como aquel “bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.”. Por consiguiente, se estableció dentro de los artículos 19 al 22 el régimen de responsabilidad civil aplicable a la materia y que se caracteriza por establecer la solidaridad entre productores, proveedores y comercializadores cuando se produzca un daño a un consumidor.

Entendiendo dichos daños de la siguiente manera: muerte o lesiones personales o las producidas en los bienes o cosas del afectado (Art. 21). Así mismo en el artículo 22 se establecen causales de exoneración de responsabilidad propias del régimen general de la responsabilidad civil; estas son: la fuerza mayor o el caso fortuito, la culpa exclusiva de la víctima y el hecho de un tercero. Adicional a ello, expone otras causales exclusivas de este

régimen como por ejemplo: cuando al momento de la producción no se cuenten con “los conocimientos científicos y técnicos que permitan descubrir la existencia del defecto.”

No obstante, dentro del artículo 21 se establece un requisito que a consideración de la autora no permitiría que el consumidor que reclame la reparación integral del daño consiga dicho objetivo de manera eficaz, puesto que, este precepto estipula que para poder determinar si el productor, proveedor y/o comercializador tiene responsabilidad, es deber del agraviado demostrar no solo el defecto del producto, sino que también se hace necesario demostrar el daño y el nexo causal entre uno y el otro.

Es decir, que lo anterior representa para el consumidor el deber de “asumir la carga de determinar cuál es el error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información que hace defectuoso el producto.” (Sánchez, 2013, p. 102). Situación anterior, que va en vía contraria a la constitución, a la jurisprudencia y a la doctrina, fuentes que se han decantado por una responsabilidad objetiva en donde solo se debe demostrar el daño y el nexo causal, más no la culpa del infractor.

Por lo tanto, en este aspecto el estatuto del consumidor no se erige tan eficaz como pretende serlo de cara a la protección de los derechos de los consumidores, quizás esta situación se debe a un error de técnica legislativa, pues se hace paradójico que sea el consumidor el que tenga que demostrar el error o defecto del producto, cuando es el productor el que tiene los conocimientos y los medios técnicos y científicos para establecer si en definitiva su producto era o no defectuoso.

Conclusiones.

Dando respuesta al problema jurídico planteado al interior de esta investigación, se debe decir que la eficacia de los mecanismos de protección dispuestos para salvaguardar los derechos de los consumidores dentro de la ley 1480 del 2011 se fundamentan en primer lugar, en la adaptación del marco jurídico a las nuevas tendencias y necesidades sociales en cuanto al consumo, y en segundo lugar, se puede inferir que a través del mismo se logró regular y crear diversos mecanismos de protección que no habían sido contemplados en normas previas.

Así las cosas, se logra evidenciar que dentro del articulado del nuevo Estatuto del Consumidor se logra encontrar medidas que se suponen son raudas y expeditas en el sentido de proteger al consumidor frente a la publicidad engañosa, a la deficiente información o frente a la mala calidad e idoneidad de los bienes y servicios ofrecidos. Todo esto, con el objetivo que el consumidor pueda ejercer otros derechos como el de la libre elección, una libertad que no debe estar viciada y con la finalidad de salvaguardar su salud, integridad y seguridad.

Además, vale la pena resaltar el proceso sumario que fue creado mediante la norma objeto de este estudio, aunado a que se estipularon otras medidas jurisdiccionales. En consecuencia, el nuevo estatuto se erige como un instrumento que permite cumplir con los mandatos constitucionales preceptuados en la Carta Política del 91, garantizándole al consumidor un acceso a la justicia a través de la intervención del Estado en las relaciones comerciales dadas entre consumidores, proveedores y/o comercializadores.

Sin embargo, con respecto a dichas medidas jurisdiccionales y con relación al procedimiento de protección al consumidor se debe decir el individuo que acude ante ellas debe enfrentarse al problema de la capacidad estatal para administrar justicia, situación que conlleva a que se presenten demoras en la solución de los conflictos suscitados entre consumidores y productores, originando cierta sensación de impunidad e incredulidad en las instituciones.

Por otro lado, la autora quiere recalcar que frente al tema de la responsabilidad civil por producto defectuoso el nuevo Estatuto del Consumidor no se presenta tan eficaz como pretende serlo, lo anterior debido quizás a un error de técnica legislativa en donde se quiso en un principio estipular una responsabilidad objetiva, pero lo que quedó plasmado fue realmente una responsabilidad subjetiva que representa para el consumidor una excesiva carga probatoria.

Esto es así, debido a que el hecho de que el consumidor tenga que demostrar no solo el daño y el nexo causal, sino también el defecto del producto representa un retroceso en cuanto a los derechos de los consumidores, ya que el consumidor no es quien tiene los conocimientos técnicos y científicos para probar eso. Caso contrario al productor, quien se encuentra en las condiciones no solo de evitar la causación de daños a través de la calidad e idoneidad del producto, sino que también se encuentra en capacidad de demostrar que su producto no era defectuoso.

Por consiguiente, en este aspecto si hay mucho por corregir en el nuevo Estatuto, ya que el consumidor que demanda el resarcimiento de unos daños y perjuicios causados por el dolo o la culpa del proveedor difícilmente podrá acceder a una reparación integral que le permita reivindicar la protección de sus derechos y su dignidad, situación que es contraria a los mandatos constitucionales.

Referencias

Bibliográficas:

- Agudelo, O. A. & León, J. E. (2017). *Las hipocresías en torno a los derechos humanos*. En Agudelo, O. A., Castro, C. E., Cubides, J., León, J. E., Reyes, D. I., Torres, J. & Woolcott, O. *Análisis y aplicación de los derechos humanos en el contexto de la Corte Interamericana*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Universidad Católica de Colombia.
- Alonso, A. B. (2004). *Comercio electrónico: antecedentes, fundamentos y estado actual*. Madrid, España: Editorial Dykinson.
- De la Cruz, D. M. (2012). La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor. *Revista de Derecho y Economía*, (37), pp. 11-35. Recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/download/3214/2863>
- Del Toro, J. M. (2012). *Diferencias entre Decreto 3466/12 y la Ley 1480/11*. Bogotá, Colombia: Autor. Recuperado de: <https://docs.google.com/document/d/1613DTx6eQ3zjrQdQ4xB85sV6VLcAtQJgzcl6WeMyKNI/edit>
- Díaz-Granados, J. M. (2012). El nuevo estatuto del consumidor en Colombia. Su incidencia en el contrato de seguro. *RIS*, 36 (21), pp. 59-96. Recuperado de: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/iberoseguros/article/viewFile/12097/9949>
- Espinosa, B. (2015). “La responsabilidad por producto defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a partir de una obligación de seguridad de origen legal y constitucional. *Revista de Derecho Privado, Universidad Externado de Colombia*, (28), pp. 367-399. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rdp/n28/n28a11.pdf>

- Huertas, L. E. (2017). *Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficiencia de los mecanismos para su protección individual y colectiva*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Universidad Externado de Colombia.
- Jaramillo, E. & Zakzuk, A. E. (2009). *Los daños extrapatrimoniales en el derecho civil colombiano*. Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/16910/JaramilloAramburoEsteban2009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llano, J. & Velasco, N. (2016). Derechos fundamentales: Un debate desde la argumentación jurídica, el garantismo y el comunitarismo. *Novum Jus, Revista de Derecho de la Universidad Católica de Colombia*, 10(2), pp. 35-55. Recuperado de: http://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/Juridica/article/view/1317/1250
- Ossorio, J. M. (2011). *Lecciones de derecho de daños*. Madrid, España: Editorial Wolters Kluwer.
- Ovalle, J. (2001). *Derechos del Consumidor*. Ciudad de México D. f., México: Editorial de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Paños, A. (2015). *Derechos y garantías del consumidor en el ámbito contractual*. Almería, España: Editorial de la Universidad de Almería.
- Peña, C. M. (2011), Reparación integral (consideraciones críticas). Una aproximación a la jurisprudencia del Consejo de Estado y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Bogotá, Colombia: Ediciones Veramar.
- Pipaón, J. G. (2010). *Derechos de los consumidores y usuarios*. Valladolid, España: Editorial Lex Nova S. A.
- Restrepo, N. (2014). *Las instituciones jurídicas del Estatuto del consumidor y su pertinencia*. Trabajo de grado, Universidad de San Buenaventura. Recuperado de:

[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2501/1/Las Instituciones Jurídicas Estatuto del Consumidor Restrepo 2014.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2501/1/Las_Instituciones_Juridicas_Estatuto_del_Consumidor_Restrepo_2014.pdf)

Rodríguez, C. (2016). *Responsabilidad por productos alimenticios defectuosos: ¿el alcance de la responsabilidad abarca una real protección para el consumidor?* En Martínez, B. (Ed.). *Problemas actuales del derecho de consumo en Colombia*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Universidad del Rosario.

Sánchez, M. (Coord.) (2013). *La responsabilidad civil en el nuevo estatuto del consumidor*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2017). *Protección al consumidor en Colombia. Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio*. Bogotá, Colombia: Autor.

Tique, P. A. (2016). *La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Examen de su efectividad y eficacia en la ley 1480 de 2011*. Trabajo de grado, Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <http://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/13491>

Vallejo, G. (2017). *La Inversión Extranjera Directa: estudio de casos y lecciones aprendidas para su aplicación en Colombia*. Bogotá, Colombia: Editorial de la Universidad Católica de Colombia.

Jurisprudenciales:

Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-1141, del 30 de agosto del 2000, Expediente D-2830. Magistrado Ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz. Bogotá, Colombia.

Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia C-749, del 21 de octubre del 2009, Expediente D-7686. Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva. Bogotá, Colombia.