

Defensas administrativas y judiciales del consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011*

ORLANDO QUINTERO GARCÍA**

RESUMEN

Antecedentes del Estatuto del Consumidor desde la Constitución Política de 1886. Concepto de consumidor. Responsabilidad del productor, proveedor y comercializador frente al consumidor. Defensas administrativas y judiciales de los consumidores. Procedimientos y sanciones administrativas. Procedimientos judiciales. Indemnización de perjuicios. Comparación de los dos regímenes –Decreto 3466 de 1982 y Ley 1480 de 2012–.

PALABRAS CLAVE

Consumidor; Productor; Responsabilidad.

ABSTRACT

Antecedents of the Statute of the Consumer since the Political Constitution of 1886. Concept of consumer. Responsibility of the producer, supplier and marketer facing the consumer. Administrative and legal defenses of the consumers. Procedure and administrative sanctions. Legal procedure. Compensation for damages. Comparison of both regimens.

* Fecha de recepción: 5 de septiembre de 2013. Fecha de aceptación: 27 de junio de 2014. Para citar el artículo: QUINTERO GARCÍA, ORLANDO. "Defensas Administrativas y Judiciales del Consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011", en *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 13, n.º 1, enero-junio, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2014, pp. 91-125.

** Abogado egresado de la Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia, especialista en Derecho de Familia y Especialista en Derecho Procesal Civil, de la Universidad Externado de Colombia; docente de la Unidad Central del Valle del Cauca en Procedimiento Civil y Obligaciones; actual Magistrado de la Sala Civil Familia del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Buga, Valle, estudiante de la Maestría en Derecho Comercial, cohorte del primer semestre de 2012. Correo electrónico: orlandoqgmf@hotmail.com. Colombia.

KEYWORDS

Consumer; Producer; Responsibility.

El propósito de este trabajo es identificar los distintos mecanismos de defensa, tanto administrativos como judiciales, de que disponía el consumidor a la luz del anterior estatuto –Decreto 3466 de 1982–, y los que hoy, al abrigo de la Ley 1480 de 2011, la cual inició su vigencia el 12 de abril de 2012, puede articular, para constatar si en efecto en esa materia la novel normativa representó un avance significativo que redunde en beneficio de la parte débil¹ –en no pocos casos subordinada y sometida a situaciones de abuso de posición dominante– de la relación de consumo. Esa asimetría entre el consumidor y el productor –también con el proveedor, distribuidor y comercializador– la puso de presente la Corte Constitucional en la Sentencia C-1141 de 2000 al estudiar la constitucionalidad de los artículos 11 y 29 del Decreto 3466 de 1982, propugnando por un régimen cuya razón de ser estribe en “la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales”.

El aludido pronunciamiento del órgano de cierre en lo constitucional reviste la mayor importancia por cuanto se ocupó de analizar, como no se había hecho antes, desde la arista de la Carta Política, la relación del consumidor-productor, las garantías de calidad e idoneidad de los productos y servicios, la protección de la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios, la responsabilidad del productor por daños causados por productos defectuosos, marcando hitos tan

1 Expresó la Corte Constitucional en sentencia C- 1141 de agosto 30 de 2000, con ponencia del Magistrado EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ, aludiendo a la finalidad de un Estatuto del Consumidor: “Como ya se ha expresado, la razón de ser de este régimen estriba en la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales. Cuando la Constitución encomienda al legislador el desarrollo de un cierto régimen de protección, no está simplemente habilitando una competencia específica para dictar cualquier tipo de normas. Lo que el Constituyente se propone es que la finalidad de la protección efectivamente se intente actualizar y se imponga en la realidad política y social –por lo menos en un grado razonable y en la medida de las posibilidades y recursos existentes–, articulando de la manera más armoniosa y eficaz dentro de las políticas públicas las justas demandas de los sujetos merecedores de dicha protección especial”.

trascendentes como el carácter poliédrico del Derecho del consumidor²; hacer claridad sobre el Derecho del consumidor de accionar directamente contra el productor en indemnización de perjuicios por productos defectuosos, con independencia de la existencia de vinculación contractual directa; empieza a perfilar una especial categoría de responsabilidad al considerar que "El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. La responsabilidad de mercado –secundada por la Constitución y la ley–, no contractual, acredita la reivindicación igualitaria que ha querido la constitución introducir", etc. Es por ello que la doctrina ha estimado que "esta sentencia sería posteriormente una de las principales fuentes consultadas dentro del proceso de creación y expedición de la Ley 1480 de 2011, que es el principal punto de partida para la expedición de la regulación vigente en la actualidad en materia de garantías"³.

En procura de ese cometido se comenzará con algunos esbozos de los antecedentes normativos de ambas regulaciones –Decreto 3466 de 1982 y Ley 1480 de 2011–, se hará alusión a ciertos principios y conceptos que se consideran vertebrales en la defensa de los derechos de los consumidores y en los procedimientos administrativos y judiciales que se susciten con ocasión de la dinámica producción-consumo, revisando en ambos cuerpos legales los trámites dispuestos por el legislador, para luego abordar las conclusiones que el análisis y comparación de los dos *corpus juris* arroje en materia de protección administrativa y judicial.

En una perspectiva general, la Constitución Política de 1886 no establecía de manera directa y concreta ninguna disposición específica respecto de la protección al consumidor⁴. Fue el artículo 32^[5] –acogido en la reforma que

- 2 Se dice allí 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 aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor. El derecho del consumidor cabe advertir, tiene un 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."
- 3 VALDERRAMA ROJAS, CARMEN LIGIA. "De las garantías: Una obligación del productor y el proveedor", en *Perspectivas del Derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS, directora. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, mayo de 2013, p. 233.
- 4 Ese ayuno normativo en materia del consumidor solo se vino a superar en las postrimerías del siglo pasado, incluso en países de Europa, puesto que, "propriadamente hablando, las políticas de protección de los consumidores y usuarios y la propia noción de consumidor en sentido técnico son cuestiones nacidas en el último tercio del siglo XX. En consecuencia, dado que la formulación contemporánea de la noción de contrato se lleva a efecto durante los siglos XVIII y, sobre todo, XIX, a través de las codificaciones civiles, a nadie

se le hiciera a la Carta a través del Acto Legislativo del 11 de diciembre de 1968— el que vino a consagrar algún tratamiento de los derechos del consumidor dentro de los deberes sociales del Estado.

En el marco de este incipiente boceto normativo transcurrió el siglo pasado, o sea, huelga apuntarlo, con muy poca, o por mejor decirlo, casi total ausencia de intervencionismo estatal en la relación producción-consumo, hasta la expedición de la Ley 73 de 3 de diciembre de 1981, que entregó licencia al Estado para intervenir en la distribución de bienes y servicios en defensa del consumidor, a la sazón que concedió facultades extraordinarias al ejecutivo nacional, merced a las cuales se profirió el Decreto 3466 de diciembre 02 de 1982, “Por el cual se dictan 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, Decreto que fue reglamentado parcialmente por otras normas de la misma jerarquía”⁶.

Cumple resaltarse el antecedente y el contexto en el cual fue proferido el Decreto 3466 de 1982. La Constitución de 1886 consolidó el Estado de Derecho, con las implicaciones de orden ideológico, filosófico y práctico que ello conlleva, con un marcado predominio del gobierno de las leyes y del formalismo jurídico. El modelo económico vigente para la época, determinado por una sociedad rural, artesanal y clerical. Posteriormente, devino la tendencia conocida como desarrollista o del Estado interventor, a través de la cual se pregonaba el fortalecimiento de la producción interna y por ende el cierre de las fronteras a los productos extranjeros, con una acentuada política social de

puede extrañar que la noción técnica de contrato que sobrevive en tales códigos sea un dato anterior y, por tanto, absolutamente abstraído y distante del principio *pro consumitore*. “En pocas palabras, en los Códigos civiles del XIX la categoría de los consumidores y, por ende, la defensa de consumidores y usuarios son datos que brillan... por su ausencia. Los Códigos no se refieren a consumidores, sino a partes contratantes, a las que además, de entrada, consideran iguales entre sí, por lo que, conforme a la ideología liberal-individualista que subyace en la tarea codificadora, las sitúa en el mismo plano, sin establecer ninguna discriminación positiva, ni sentar base alguna de protección de la parte económicamente débil”. LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS. *Manual de protección de consumidores y usuarios*, 4ª edición, revisada y actualizada, Gobierno de España, Ministerio de Sanidad y Política Social, Instituto Nacional del Consumo. Dykinson, S.L., p. 81.

- 5 Establecía la disposición: “Se garantiza la libertad de empresa y la iniciativa privada dentro de los límites del bien común, pero la dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y en los servicios públicos y privados, para racionalizar y planificar la economía a fin de lograr el desarrollo integral. Intervendrá también el Estado, por mandato de la ley, para dar pleno empleo a los recursos humanos y naturales, dentro de una política de ingresos y salarios, conforme a la cual el desarrollo económico tenga como objetivo principal la justicia social y el mejoramiento armónico e integrado de la comunidad, y de las clases proletarias en particular”.
- 6 Decretos 863 de 1988, 1490 de 1993, 1485 de 1996 y 147 de 1999.

subsidio, programas para contrarrestar las tensiones sociales ocasionadas por la libertad de mercado y la ausencia de controles por parte del Estado y demás lineamientos planteados por KEYNES, como respuesta a la crisis sufrida en los años treinta por el esquema económico del liberalismo clásico.

El Constituyente de 1991, con una visión distinta –del libre mercado, globalizada e inspirada en un Estado Social de Derecho–, miró con interés el proceso de producción, distribución y consumo, estableciendo en el artículo 7^[7] de la Carta, producto de un extenso debate en el seno de la Asamblea Nacional Constituyente, en la que participaron diversos estamentos –Fundesco y la Confederación Colombiana de Consumidores, entre otras⁸–, la protección al consumidor.

El devenir histórico en inexorable curso cambiante ha consolidado una sociedad distinta, de consumo de masa, grandes superficies comerciales, integraciones empresariales verticales y empresariales, globalización de la economía, auge del intercambio internacional de bienes y servicios, solidificación de la sociedad del conocimiento⁹ y las denominadas Tecnologías de la Información y Comunicación –TIC–, con las redes sociales y el comercio electrónico, haciendo palidecer y tornar anacrónico el Estatuto del Consumidor regulado por el Decreto 3466 de 1982 de cara a las exigencias de hogaño del proceso de producción consumo. Las tensiones presentadas en las relaciones suscitadas entre los productores-proveedores, consumidores y el Estado, en desarrollo de las cuales surgen evidentes situaciones de posición dominante generadoras de condiciones de desprotección legal e inferioridad de los consumidores y usuarios frente a los agentes económicos señalados visibilizó “la necesidad

7 Dice la norma: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

“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.

“El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.

8 Ponencia para primer debate al proyecto 82 de 2008 Senado de la República.

9 “En una ‘sociedad del conocimiento’ las estructuras y procesos de la reproducción material y simbólica de la sociedad están tan impregnados de operaciones de conocimiento que el tratamiento de información, el análisis simbólico y los sistemas expertos cobran primacía frente a otros factores de reproducción como capital y trabajo. Las ‘sociedades del conocimiento’ no son simplemente sociedades con más expertos, más infraestructuras y estructuras tecnológicas de información sino que la validez del concepto depende de la verificación de que la producción, la distribución y la reproducción del conocimiento ha cobrado una importancia dominante frente a los otros factores de la reproducción social”. KRÜGER, K. “El Concepto de Sociedad del Conocimiento. Biblio 3W”, en *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. XI, n.º 683, 25 de septiembre de 2006. Disponible en [www.ub.es/geocrit/b3w-683htm].

de articular la relación existente entre consumidor, productor, proveedor que garantice la existencia de mecanismos jurídicos expeditos para la protección de sus derechos¹⁰, además de que sincronice la legislación con un nuevo diseño económico de apertura y globalización que lo haga competitivo.

Fue en este panorama que irrumpió a la vida jurídica del país la Ley 1480 de 2011, producto de un largo período de discusiones y de la preocupación constante de diversos sectores y fuerzas vivas de la sociedad colombiana por avanzar en un estatuto que brindara mecanismos de protección efectiva a los consumidores y usuarios de bienes y servicios. El camino recorrido fue largo y sinuoso¹¹, como que se inició casi dos décadas atrás y solo se vino a cristalizar en el año 2011, luego de amplias y profundas discusiones en el Congreso de la República.

Sin duda, la Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", disciplina de manera más amplia, completa, específica y sistemática, la relación producción-consumo, con el confesado propósito de proteger, promover y garantizar la materialización y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como el amparo a su dignidad y sus intereses económicos –art. 1.º–. La consagración de estos principios generales cobra inusitada importancia para los operadores jurídicos –jueces, funcionarios administrativos, abogados, etc.–, habida consideración de que son normas informadoras de todo el sistema y por tanto vinculantes en cuanto deben aplicarse para decidir los casos concretos.

10 Exposición de motivos.

11 No ha sido fácil reglamentar los derechos de los consumidores. En 1993 fracasó la iniciativa de crear un estatuto; en 2000 otro proyecto no pasó de la Cámara, y en 2008 un tercero sucumbió en el Senado. Una vez revisados los antecedentes de la Ley 1480 se pudo verificar que en el Congreso de la República en el año 2000 ya se había presentado un proyecto de ley destinado a actualizar el Estatuto del Consumidor con las siguientes características: 1. Proyecto de Ley Senado n.º 262, 2. Proyecto Ley Cámara n.º 115, 3. Título Original del Proyecto: "Por el cual se expide el Estatuto del Consumidor y del Usuario", 4. Autor: Ministro de Desarrollo Económico: AUGUSTO RAMÍREZ OCAMPO, 5. Ponentes Cámara: BERNABÉ CELIS y EDUARDO BENÍTEZ, y, 6. Finalmente no fue aprobado. Después, en el año 2010, se inició el proceso para llegar a la Ley 1480 de 2011 con las siguientes características: 1. Proyecto de Ley Senado n.º 252, 2. Proyecto de Ley Cámara n.º 89, 3. Título Original del Proyecto "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se crea una contribución para la defensa del mismo y se dictan otras disposiciones", 4. Autores: Representante SIMÓN GAVIRIA MUÑOZ, NICOLÁS JIMÉNEZ PATERNINA, Senador MANUEL GUILLERMO MORA JARAMILLO, KARIME MOTTA y JUAN MANUEL GALÁN PACHÓN, BERNARDO ELÍAS VIDAL, JUAN MANUEL CORZO ROMÁN y otros, 5. Ponente Senado: Senadores ANTONIO GUERRA DE LA ESPRIELLA, JUAN MARIO LASERNA JARAMILLO, 6. Ponente Cámara: Representante SIMÓN GAVIRIA MUÑOZ (coordinador), GERARDO TAMAYO TAMAYO, BUENAVENTURA LEÓN, EDUARDO ENRIQUE P, JAIME RODRÍGUEZ C. y, 6. Finalmente es aprobado el proyecto de Ley a través de la Ley 1480.

En el mismo sentido se estatuye en el artículo 2.º el ámbito de aplicación objetivo¹² y subjetivo –productores¹³, proveedores¹⁴ y consumidores¹⁵–; el catálogo de derechos y deberes de consumidores y usuarios, entre los cuales, en lo que resulta pertinente para el presente estudio, se destacan el derecho a la seguridad e indemnidad, es decir, a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas; a tener acceso efectivo a las autoridades judiciales y administrativas y reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, y a la protección contractual, esto es, ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, interpretación favorable, prohibición de ventas atadas, prohibición de modificar unilateralmente el contrato, etc. –art. 34 y ss.–. De igual forma, se deja positivizado el carácter de orden público de las normas del Estatuto, lo cual blindará al consumidor frente al productor, proveedor o comercializador, por cuanto cualquier estipulación en contrario¹⁶ se tendrá por no escrita, amén que en todo caso la ley deberá interpretarse a favor del consumidor.

Se establece la responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantías ante los consumidores, al igual que por daños causados por productos defectuosos –arts. 6º y 20–, presumiéndose, cuando no se indique expresamente quién es el productor, que es tal, quien coloque su nombre, marca o cualquier otro signo distintivo en el producto; y el defecto, cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico. También ex artículo 42 se le protege al consumidor de las cláusulas abusivas, estableciendo el concepto de ellas y una enunciación de algunas, con sanción de ineficacia de pleno derecho.

- 12 Regula los derechos y obligaciones surgidas entre productores, proveedores y consumidores y el tema de la responsabilidad en todos los sectores de la economía en los cuales no existe regulación especial.
- 13 Definido en el numeral 9.º, artículo 3.º como, "Quien 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".
- 14 Considerando en el numeral 11 de la misma normativa: "Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro".
- 15 Consumidor o usuario es: "Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no está ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario".
- 16 Salvo acuerdos patrimoniales derivados de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y productor o proveedor, o los casos específicos referidos en la ley.

Las referencias últimas que vienen de hacerse, sobre las cuales no se profundiza por cuanto desbordan el objeto de este escrutinio, sin embargo, resultan pertinentes por cuanto, bien en los procedimientos administrativos, ora en los judiciales, surtidos en defensa de los intereses de los consumidores, tienen que ser el norte del operador jurídico, el cual no puede perderlas de vista cuando de cara a un caso concreto desarrolle su función. Constituyen, pues, verdaderos imperativos legales de aplicación obligatoria y preferente.

Un tema relevante en su tratamiento es del concepto de consumidor, genérica y precariamente definido en la literal c), artículo 1.º del Decreto 3466 de 1982, así: "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", caracterización que hubo de precisar la Corte Suprema de Justicia en los siguientes términos¹⁷:

Aunque en la definición no se emplea ningún parámetro relacionado, por ejemplo, con el hecho de que la persona deba ser consumidor o destinatario final del bien o servicio, o con la circunstancia de que el uso o consumo se enmarque o no dentro de una actividad profesional o empresarial, como ocurre en otros países, ello no puede conducir, por la simple imprecisión terminológica, a pensar que todos los sujetos que interactúan en el tráfico de bienes y servicios conforman tal categoría – consumidores– y que, por ende, a ellos indistintamente les sean aplicables las normas especiales, pues con semejante entendimiento se desnaturalizaría, por vía de la generalización, un estatuto excepcional destinado a proteger a determinados sujetos de las relaciones de intercambio.

Añadió la alta corporación que la vaguedad del concepto legal del consumidor acogido en el referenciado estatuto no puede conducir a un entendimiento indiscriminado, por cuanto perdería toda razón de existencia de un régimen especial, abogando porque se indague sobre la finalidad concreta que el sujeto –persona natural o jurídica– busque con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor solo en aquellas eventualidades en que se aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial, "–en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social–, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo", conclusión a la cual hizo arribo luego de revisar el Derecho comparado latinoamericano y europeo.

Parece que las voces de la jurisprudencia del órgano de cierre colombiano en lo civil fueron acogidas por el Congreso de la República cuando dictó la Ley 1480 de 2011, dado que en el numeral 3, artículo 5.º estableció: "Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario

17 Sentencia de 3 de mayo de 2005, M.P.: CÉSAR JULIO VALENCIA COPETE.

final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no está ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario", definición a todas luces guiada por la precisión y un carácter más completo en cuanto involucra elementos no contenidos en el Decreto 3466 de 1982, como el destino final de los bienes o servicios, así como la satisfacción de necesidades propias, privadas, familiar o doméstica y empresarial, precisando con relación a la empresa, que la adquisición de ese bien o servicio no está ligada o sea conexas a su actividad económica. Es decir, que en tratándose de empresas o personas jurídicas, la adquisición del bien o servicio no debe estar dentro de su objeto social o giro normal de su desempeño económico, puesto que de ser así, no califica en la concepción que la ley tiene de consumidor y todo el plexo normativo de protección al mismo como parte débil de la operación producción-consumo. Este punto de vista, según la Corte en la sentencia que se cita,

es el que puede identificarse en numerosos ordenamientos jurídicos que, como adelante se examinará, catalogan únicamente como consumidor a quien sea destinatario final del bien o servicio, o, por otro lado, exigen que la adquisición o utilización esté ubicada por fuera de la esfera de actividad profesional o empresarial de quien se dice consumidor; adicionalmente, no está de más anotar que una postura similar es la adoptada por la Superintendencia de Industria y Comercio cuando, dentro de su competencia, ha conceptualizado sobre el alcance del término que se viene estudiando (concepto 96027242 de 2 de septiembre de 1996, 96060904 de 28 de noviembre de 1996, 97023655 de 15 de julio de 1997, 99067274 de 4 de febrero de 2000, 02108233 de 17 de enero de 2003 y 03025237 de 9 de mayo de 2003; Cfr. *Compendio de doctrina sobre protección del consumidor 1992-1999*, Ministerio de Desarrollo Económico, Superintendencia de Industria y Comercio, 2000, pp. 152-160, y [www.sic.gov.co]).

Desbrozado así el asunto, corresponde ahora echar una mirada a los dos estatutos –Decreto 3466 de 1982 y Ley 1480 de 2011– en lo que respecta a las defensas administrativas y judiciales de los consumidores.

Los procedimientos administrativos y sus correspondientes sanciones en protección de los intereses de los consumidores establecidos en el Decreto 3466 de 1982 se reducen a cuatro, a saber: 1. Sanciones por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad registradas o contenidas en normas técnicas oficializadas; 2. Sanciones por incumplimiento de condiciones de calidad e idoneidad no registradas; 3. Sanciones relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, leyendas y propaganda, y 4. Sanciones en caso de incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios.

I. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD REGISTRADAS O CONTENIDAS EN NORMAS TÉCNICAS OFICIALIZADAS

El Decreto establece la Garantía Mínima Presunta, consistente en la obligación a cargo del productor de garantizar las condiciones de calidad e idoneidad¹⁸, señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, así como las correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro –art. 11–, siendo obligatorio en todo registro indicar el término durante el cual se ofrece la garantía, si una autoridad competente no lo hubiese fijado, ello según la naturaleza y clase de bienes y servicios.

La falta de correlato o correspondencia entre la calidad e idoneidad ofrecidas, y las registradas, o las señaladas en la licencia, o las contenidas en las normas técnicas oficializadas, dará lugar para que la Superintendencia imponga al productor respectivo, atendiendo a la gravedad del incumplimiento:

a) Multa no inferior a un (1) salario mínimo legal mensual vigente, a la fecha de la imposición, ni superior a cien (100) veces dicho salario mínimo.

b) Prohibición de producir, distribuir y ofrecer al público el bien o servicio. Esta sanción se puede levantar, acreditando el productor que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que garanticen el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad.

c) En eventos de reincidencia durante los dos años siguientes a la imposición de las dos sanciones anteriores, prohibición definitiva de la producción, distribución y venta del bien o servicio respectivo. En este caso se dispondrá también el retiro inmediato de las existencias del bien que se hallen en el mercado y, una vez examinadas, determinar cuáles deben destruirse y cuáles venderse, en este último caso, entregando al productor sancionado el remanente de la venta después de descontados los gastos de administración, el costo de los exámenes practicados y las multas pendientes de pago.

Estas sanciones pueden ser concurrentes.

18 Calidad de un bien o servicio según el literal f), artículo 1.º del Decreto 3466 de 1982 es “El conjunto total de las propiedades, ingredientes o componentes que lo constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación puede producir.”; e idoneidad es: “Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado”.

II. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES DE CALIDAD E IDONEIDAD NO REGISTRADAS

El procedimiento se inicia de oficio o a petición de parte, para cuando la calidad e idoneidad, no siendo obligatorio su registro, no se encuentren registradas, y no correspondan a las exigencias ordinarias y habituales del mercado. La autoridad competente impondrá al productor, en ejercicio del poder de policía, también multa, pero entre cinco (5) y ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes; orden de retiro con destrucción o venta, y prohibición de la producción, distribución y venta del bien o servicio respectivo. Igualmente pueden concurrir dos o más penalidades, sin embargo, no se consagra para esta inobservancia la sanción por reincidencia.

III. SANCIONES RELACIONADAS CON LA RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTORES EN RAZÓN DE LAS MARCAS, LEYENDAS Y PROPAGANDA

Se sancionará el productor con la multa a que se refiere la literal a) del artículo 24^[19] y se le ordenará la corrección de la respectiva marca, leyenda o propaganda comercial, además que tome las medidas necesarias para evitar incurrir de nuevo en error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores, cuando se pruebe, de oficio o a petición de parte, que las marcas, leyendas y propaganda comercial de un bien o servicio no corresponden a la realidad o inducen a error. El incumplimiento de esta orden dará lugar a nueva sanción pecuniaria en el equivalente a una séptima parte del salario mínimo legal mensual vigente.

IV. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE FIJACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS

Es obligación de los productores, proveedores y expendedores, indicar en el empaque y en listas al público los precios máximos, en caracteres perfectamente legibles y en sitio visible al público. No podrá indicarse más de un precio ni hacer tachaduras o enmendaduras al precio indicado originalmente: "En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios o que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor solo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con el presente decreto" –inc. 2º, art. 21–. Así mismo, es prohibido fijar precios en las listas al público distintos de los que aparezcan en los bienes mismos.

19 Es decir, multa entre uno (1) y cien (100) salarios mínimos legales vigentes.

La violación de estas disposiciones tiene las siguientes consecuencias:

a) Multa hasta por diez (10) veces el valor de un salario mínimo legal mensual vigente, al momento de su imposición. Esta sanción está dispuesta para el caso de indicación de dos o más precios, o de tachaduras o enmendaduras respecto del precio originalmente indicado en el empaque, envase o el cuerpo de cualquier bien o etiqueta adheridas a ellos.

b) Cierre del establecimiento en caso de falta de fijación pública de precios de los bienes o servicios allí ofrecidos al público, hasta por ocho (8) días calendario.

c) Para los casos de reincidencia dentro del año siguiente a la fecha en que se haya impuesto la sanción del literal a), el valor de la multa será equivalente a quince (15) salarios mínimos legales mensuales vigentes, y si la sanción impuesta fuere la señalada en el numeral b), se dispondrá el cierre del establecimiento hasta por un (1) mes.

d) Si se reincide de nuevo dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha en que se haya impuesto alguna de las sanciones de que trata la literal c), la pena es el cierre del establecimiento, más la inhabilidad del proveedor o expendedor para ejercer el comercio.

Ahora, si se demuestra que el consumidor pagó un precio superior al señalado en la lista o en el empaque del producto, el proveedor o expendedor deberá pagar las sumas pagadas en exceso con intereses moratorios a la tasa vigente, a partir de la fecha de ejecutoria de la providencia, la cual presta mérito ejecutivo.

Estas sanciones se aplican mediante procedimientos iniciados de oficio o a petición de parte, conocidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. Se trata de trámites expeditos con términos breves que culminan con una providencia pasible solo del recurso de reposición.

De otro lado, tenemos las defensas judiciales reguladas de manera más genérica y con remisión al procedimiento verbal sumario consagrado en el Título XXIII, libro 3.º del C.P.C., concretamente en tres eventualidades: 1. Para asegurar la efectividad de las garantías –art. 29–; 2. Indemnización de daños y perjuicios –art. 36–, y 3. Responsabilidad e indemnización de perjuicios por contratos de prestación de servicios que exigen la entrega de un bien –art. 40–.

V. PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LAS GARANTÍAS –ART. 29–

Si se incumple total o parcialmente la garantía mínima presunta o las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor podrá pedir que, mediante sentencia, se obligue al proveedor o expendedor a hacer efectiva la garantía, o si fuere procedente, cambiar el bien por otro, o desistir de la compraventa del bien u obtención del servicio y el reintegro del precio pagado. En la misma sentencia se señalará la causación de una multa equivalente a una séptima parte

del valor del salario mínimo legal mensual vigente, por cada día de retardo en el cumplimiento de la decisión judicial.

VI. INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS Y PERJUICIOS –ART. 36–

Se dispone en forma muy general que, salvo el caso previsto en el artículo 40^[20], en todos los casos en que según este decreto sea procedente la indemnización de perjuicios, los consumidores tendrán la facultad de ejercer las acciones judiciales pertinentes, por la vía del proceso verbal. El demandante podría hacerse representar judicialmente por la liga o asociación de consumidores del lugar del proceso, y en la demanda podrán acumularse pretensiones de varias personas, adosando prueba, al menos sumaria, sobre los hechos alegados. Se manda emplazar a todas las personas que se crean con derechos derivados de hechos similares a los esbozados en la demanda, y la sentencia tiene la particularidad de aprovechar no solo a quienes intervinieron en el proceso, sino también a todas las personas emplazadas que no concurrieron, siempre que estuviesen en las mismas circunstancias de hecho, y si fuere absolutoria no afectará los derechos de quienes no comparecieron al proceso.

Para materializar el derecho de los emplazados se previó un trámite incidental para discutir la liquidación que habrán de presentar.

VII. RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS POR CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE EXIGEN LA ENTREGA DE UN BIEN –ART. 40–

Más escueta aún es esta norma, por cuanto lo único que preceptúa es que si una persona ha sufrido daños y perjuicios por la celebración o ejecución de un contrato de prestación de servicios con entrega del bien sobre el cual recae la actividad materia de la prestación, tiene licencia para demandar la declaración de responsabilidad y la indemnización de perjuicios ante la justicia, por el camino del proceso verbal regulado en el Código de Procedimiento Civil.

Como puede apreciarse, ninguna especificidad distinta al establecimiento del proceso verbal consagrado en el Código de Procedimiento Civil, a la representación de los consumidores por la liga o asociación de lugar del proceso y a los efectos de la sentencia, establece el Estatuto, tendiente a la protección del consumidor cuando de solicitar indemnización de perjuicios se trata, de tal suerte que pudiera considerarse que se acogió un sistema especial, más benigno que el del régimen ordinario de responsabilidad contenido en el Código Civil.

20 O sea la indemnización de perjuicios por contratos de prestación de servicios que exigen la entrega de un bien.

Veamos ahora qué trajo la Ley 1480 de 2011 en estas materias, siguiendo el mismo orden anterior, es decir, aludiendo primero las defensas administrativas y luego las judiciales.

El artículo 59 de la ley en comento entrega a la Superintendencia de Industria y Comercio, en 18 numerales, una amplia gama de facultades administrativas, todas orientadas a la protección del consumidor, las cuales van desde algunas bastante genéricas, como velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la misma ley, tramitar las correspondientes investigaciones e imponer las respectivas sanciones, hasta tomar medidas de suspensión provisional o comercialización de un producto mientras se surte la investigación, ordenar la devolución de intereses cobrados en exceso, reintegrar las sumas pagadas en exceso, ordenar modificar los clausulados de los contratos de adhesión, fijar término de garantía legal, etc.

Le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio adelantar, conforme a las normas del Código Contencioso Administrativo²¹, las investigaciones administrativas, "por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios" –art. 61 Ley 1480 de 2011–.

Es de anotarse que la remisión al Código Contencioso Administrativo que hace el inciso 4.º, artículo 4.º de la ley, hoy debe entenderse a la Ley 1437 de 2011 a través de la cual se incorporó en el ordenamiento jurídico el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, normativa cuya primera parte es de aplicación general a todo proceso formativo de un acto administrativo, sin consideración de su origen. De allí que la norma en comento regula los procedimientos administrativos sancionatorios dispuestos por la Ley 1480 de 2011 en lo no previsto en este cuerpo legal, nutriéndose de su filosofía y principios orientadores²². Sobre el particular se ha comentado:

...resulta de importancia destacar que la Ley 1480 de 2011, es también en esencia una ley de procedimientos especiales como los propios del consumo, principalmente en lo atinente a la imposición de sanciones administrativas a sus infractores, la cual la hace incorporarse dentro del marco de instrumentos garantísticos

21 Dice el inciso 4.º, artículo 4.º, Ley 1480 de 2011: "En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravenga los principios de la misma, de ser asunto de carácter sustancial se aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario".

22 La Ley 1437 de 2011 consagra el procedimiento especial sancionatorio en los artículos 47 a 52.

de carácter legal, pero de fundamento constitucional, protectores de derechos colectivos, esto es, arraigados en el marco normativo y de profundos contenidos sociales del artículo 78 de la carta fundamental²³.

Así las cosas, abordar el estudio de esta norma implica irremediablemente ubicarla dentro del contexto de las bases fundamentales de los procedimientos administrativos en el Derecho Administrativo en general²⁴, es decir, reconocer su dependencia de los principios fundamentales del Estado Social, Participativo y Democrático de Derecho²⁵, en especial de la legalidad materialmente entendida.

En esta dirección, debemos entender, entonces, que el régimen de procedimientos administrativos establecido en la Ley 1480 de 2011, es un régimen que obedece y se estructura en el principio de legalidad. Conforme a los presupuestos sustentadores del principio de legalidad de la actividad estatal, principalmente en su relación con los desarrollos dinámicos de la función administrativa, se deduce que el cumplimiento de los cometidos estatales, entre ellos los asignados a las autoridades en la Ley 1480 de 2011, implican la

- 23 Constitución Política de Colombia. "Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.
"Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atentan contra la salud, la seguridad, y el adecuado abastecimiento a consumidores y usuarios.
"El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".
- 24 MAURER, HARTMUT. *Derecho administrativo*. Parte general. Madrid: Marcial Pons, 2011, p. 478: "El procedimiento administrativo sirve para la realización y ejecución del Derecho material. En este sentido –como cualquier otro procedimiento estatal– tiene solo una función auxiliar. Pese a ello, no debe ser infravalorado y su regulación no debe despreciarse, considerándola una 'desagradable y molesta formalidad'. Y es que mediante la determinación y la observancia de normas procedimentales se garantiza la obtención de decisiones materialmente adecuadas e irreprochables. Según las modernas teorías decisionales, al proceso de toma de decisiones se le debe otorgar un valor cada vez mayor. Por ello, el derecho no debe limitarse a regular los requisitos y los presupuestos jurídico-materiales de la decisión, sino también el procedimiento de decisión en sí mismo, dentro del cual se incluye, naturalmente, el procedimiento administrativo".
- 25 MAURER, HARTMUT. *Derecho administrativo*. Parte general. Madrid: Marcial Pons, 2011, p. 479: "El procedimiento administrativo tiene, incluso, un contenido constitucional inmediato. Los derechos fundamentales, que parten de la libre personalidad y de la propia responsabilidad del individuo, exigen que éste no sea considerado sólo como un objeto del proceso estatal sino también como 'ciudadano mayor de edad', siendo incluido como parte, con derechos propios, en el proceso decisional, en el que adquiere la posibilidad de hacer valer sus conocimientos, ideas y juicios de valor. El principio del Estado de Derecho no solo exige una clara y previsible configuración del proceso sino que éste sea, a su vez, justo. A ello sirven, sobre todo, los derechos procedimentales".

concreción del mandato, competencia o atribución conforme a lo establecido en el ordenamiento jurídico y sus finalidades²⁶; de lo contrario, las decisiones que emanen de este complejo ejercicio se producirán con serios reparos de validez, en especial, cuando se trata de la producción administrativas de contenido individual, como las sancionatorias.

En desarrollo de esas investigaciones administrativa impondrá las siguientes sanciones:

1. Multa hasta de 2.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la sanción;
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web, portal en internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos;
5. Disponer la destrucción de un determinado producto que genere perjuicio a la salud y seguridad de los consumidores;
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por el incumplimiento de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Importa resaltar que las sanciones no solo se pueden imponer a los productores, proveedores o comercializadores, sino también a los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales que han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, los cuales se castigarán con multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.

La dosimetría de la multa se hará con base en criterios como el daño causado a los consumidores, la persistencia en la conducta infractora, la reincidencia

26 SCHMIDT-ASSMANN, EBERHARD. *La teoría general del Derecho administrativo como sistema. Objeto y fundamento de la construcción sistemática*, Madrid, Marcial Pons, 2003, pp. 53 y 54: "La cláusula del Estado democrático, aun no siendo una mera estructura formal, debe su existencia al respeto a las formas y reglas de procedimiento. Por ello, las decisiones de un Estado democrático son, a tiempo, expresiones inconfundibles de democracia (...). Pero la racionalidad procedimental, el pensamiento o filosofía que subyace al procedimiento, excede de la esfera individual, y sirve para integrar al principio democrático y a la cláusula del Estado de derecho en el marco de un modelo de comunicación". SANTOFIMIO GAMBOA, JAIME ORLANDO. "Aproximaciones a los procedimientos administrativos en la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de la Contencioso Administrativo", en *Perspectivas del Derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS, directora. Bogotá, Universidad Externado de Colombia, mayo de 2013, p. 524.

en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor, la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores, la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes, el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción, la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos, y el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes. Igualmente se admiten las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el Título 1.º de esta Ley.

De otro lado, se faculta a los alcaldes para ejercer en sus respectivas circunscripciones territoriales las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio. En materia de metrología legal podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo –hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo–. Si el alcalde considera que debe imponer una medida diferente o una sanción pecuniaria superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, deberá enviar lo actuado a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida. Frente a la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación ante esta entidad, que tiene la competencia preferente, en cuanto podrá de oficio iniciar o asumir la investigación iniciada por un alcalde, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente.

Además, se crea el sistema de información en trámites de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, en virtud del cual, en acatamiento de la regla de desconcentración y apoyo –art. 64–, las alcaldías, las intendencias delegadas departamentales y regionales de las superintendencias de servicios públicos domiciliarios y de sociedades, las organizaciones de consumidores y usuarios, y los consultorios jurídicos, deberán brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, entregarle el material informativo que esta última prepare y los formatos necesarios para adelantar las gestiones ante esa entidad. En ese mismo orden, las alcaldías y las intendencias delegadas departamentales y regionales de las superintendencias de servicios públicos domiciliarios y de sociedades, conformarán el Sistema de regionalización de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, con el objeto de que el superintendente de Industria y Comercio les delegue para recibir las solicitudes, denuncias, respuestas a requerimientos y presentaciones personales; publicar estados y edictos; suministrar información sobre el estado de las solicitudes y los trámites; notificar las actuaciones; entregar formatos para trámites, y recibir solicitudes y pago de copias, así como entregarlas.

Y en caso de inobservancia de la orden impartida en la sentencia proferida en ejercicio de funciones jurisdiccionales por el juez o por la superintendencia, o de lo acordado en una conciliación o transacción, la Superintendencia Industria y Comercio podrá sancionar:

a) Con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el cumplimiento.

b) Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.

La misma sanción podrá imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera o el juez competente, cuando se incumpla con una conciliación o transacción que haya sido realizada en legal forma.

También se estipularon normas que facilitarán el cobro coactivo²⁷ de las sanciones impuestas por las superintendencias, es decir, para que aquellas no queden en letra muerta. En tal sentido, se faculta contratar abogados y egresados de facultades de Derecho para que funjan como apoderados y curadores *ad litem*, con el ánimo de que no se entorpezcan o paralicen los trámites por falta de esta asistencia legal. Así mismo, para imprimirle seriedad y coercitividad a las obligaciones que se imponen a los mandatarios municipales y departamentales, se consagró la obligación de los agentes del Ministerio Público de iniciar, de oficio o a pedido de parte, las investigaciones disciplinarias contra los alcaldes y gobernadores que incumplan las funciones en lo atinente a la protección del consumidor. Se faculta de igual forma al Ministerio del Interior y de Justicia para que opere servicios de justicia en temas de protección al consumidor, con el fin de contribuir al acceso a la justicia.

Llama la atención el mecanismo administrativo específico de defensa establecido en el artículo 79 de la Ley 1480 de 2011 modificatorio del artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de indemnización que se elevan ante los operadores postales,

27 El artículo 66 de la Ley 1480 de 2011, que facultaba a las autoridades para contratar apoderados que llevaran a cabo el cobro coactivo, fue declarado inexecutable por la Corte Constitucional en Sentencia C-224 de 18 de abril de 2013. Decía esta disposición: "APODERADOS ESPECIALES. De conformidad con el artículo 112 de la Ley 6ª de 1992, facúltase a la autoridad competente para contratar apoderados que realicen el cobro coactivo, caso en el cual los honorarios serán del 10% del monto recaudado por el apoderado, honorarios que estarán a cargo y serán pagados por el Tesoro Nacional". Estimó la Corte que entregar a los particulares la facultad de adelantar el cobro coactivo en su integridad, comporta vaciar de competencias las entidades estatales, lo cual luce incompatible con el artículo 2.º de la Constitución. A su juicio, esto obliga a limitar el alcance de las disposiciones legales que facultan a las entidades a ejercer la cobranza mediante apoderados externos, entendiendo su intervención en la instrumentación y proyección de documentos, pero que no puede comprender la fase decisoria.

requerimientos que deben ser resueltos de fondo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, en decisiones contra las cuales proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El primero deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su interposición, en tanto que el segundo deberá ser definido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores. Resuelta la reposición, el operador tendrá un máximo de cinco (5) días hábiles para remitir el expediente a la autoridad competente para que desate el recurso de apelación, de ser procedente. En caso de vencimiento del término para decidir la petición, queja, recurso o solicitud de indemnización, operará el silencio administrativo positivo y se entenderá que la petición, queja, recurso o solicitud de indemnización ha sido definida en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

Como un mecanismo más en aras de la protección del consumidor de comercio electrónico, la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de parte, tiene la facultad de adoptar como medida cautelar, el bloqueo temporal de acceso al medio de comercio electrónico hasta por 30 días prorrogables por 30 días más, cuando existan indicios graves de que por ese medio se están violando los derechos de los consumidores. Esa cautela se puede tomar mientras se adelanta la investigación administrativa correspondiente.

En cuanto a defensas judiciales, hallamos:

En materia de defensas judiciales resulta de interés resaltar cómo en la parte proemial o general de la Ley 1480 de 2011 se estampan varias disposiciones que se orientan a establecer, sin ambages y con toda claridad, la responsabilidad solidaria de los productores, proveedores y comercializadores de bienes y servicios, al igual que el catálogo de los derechos de los consumidores, lo cual, sin duda, traduce una mayor y mejor protección del consumidor, en cuanto facilita no solo el establecimiento de la responsabilidad, sino la materialización de la respectiva indemnización, habida consideración que la solidaridad amplía el espectro de la prenda general de los acreedores²⁸.

Es así como en el artículo 2.º, ubicado dentro del Capítulo II del Título I, "OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, CARÁCTER DE LAS NORMAS Y DEFINICIONES."²⁹, se ex-

28 Esta disposición pareciera estar inspirada en la teoría sistemática de las redes contractuales, enfoque que faculta comprender la existencia de una finalidad negocial supracontractual que sustenta el nacimiento y funcionamiento de una red. Por virtud de ello, "El grupo que surge de esa manera no es solo una unión convencional de contratos, que puede ser analizada mediante el examen de los vínculos individuales. Se requiere una comprensión del sistema y por ello de una teoría sistemática. Las redes contractuales deben ser captadas en dos planos, referidos a sus aspectos internos (relaciones entre las partes) y externos (relaciones frente a terceros). LORENZETTI, RICARDO LUIS, *Contratos, parte especial*, Tomo I. Rubinzal-Culzoni Editores, Buenos Aires Argentina, p. 32.

29 En este aspecto se ha comentado: "Desde el punto de vista del ámbito de aplicación de la ley, territorial o espacial, objetivo y subjetivo, y también en el terreno de su propia eficacia, se tiene:

presa como objeto de las normas de la ley, regular los derechos y obligaciones de las relaciones que emerjan de productores, proveedores y consumidores, y la responsabilidad, tanto sustancial como procesal, de los productores y proveedores, estatuyendo la aplicación general de la ley a la dinámica del consumo en todos los sectores de la economía con respecto a los cuales no haya regulación especial. Se aplica la norma a los productos nacionales e importados.

Garantiza la disposición en trato, el carácter preferente en la aplicación de la ley a las controversias que se susciten entre productores, proveedores y comercializadores frente a los consumidores y usuarios, de donde se colige que solo a falta de norma especial operarán las disposiciones generales contenidas en el Código Civil en materia de responsabilidad. En este aspecto y más específicamente en el tema de la responsabilidad, de singular trascendencia resulta lo que en la Sentencia C-1140 de 2000 sentó la Corte Constitucional:

En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario. Este propósito constitucional no podría nunca cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad solo pudieran darse entre partes de un mismo contrato, máxime si solo en pocos casos el fabricante pone directamente en la circulación el bien y lo coloca en manos del consumidor final. La responsabilidad del productor y del distribuidor surge *ex constitutione* y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o

"Resultado de su condición de ley nacional y desarrollo del principio de territorialidad de la misma, lo ordenado por el Estatuto, parece reducirse a los bienes y servicios que son puestos en circulación por productores, importadores y/o proveedores con operación en el mercado nacional o con representación en él, incluso para el uso de las garantías globales.

"Opera como norma principal en los sectores, bienes y servicios donde no hay regulación especial, con carácter suplementario cuando esta existe, aunque dicha pauta tenga excepciones diversas que dan lugar a la aplicación prevalente del Estatuto.

"Con relación a los sujetos comunes –consumidores, usuarios, productores y proveedores– un cuerpo normativo que procura compensar la asimetría en la que se encuentran los primeros frente a los segundos por su falta de profesionalidad, no obstante los efectos adversos que pueda crear una noción muy amplia de consumidor y la responsabilidad solidaria prevista entre el que produce y el que comercializa. Y en lo que hace a los niños y adolescentes como consumidores, la Ley 1480 de 2011 cuando remite al CIA, adquiere una potencialidad inusitada, al nutrirse de la fuerza normativa de los preceptos relacionados con la condición y los derechos de los menores de edad, fundamentales y prevalentes en cuanto tales.

"En fin, su alcance normativo también se reconoce en su exacta dimensión, al sopesar la importancia de la reglamentación que se asigna al Gobierno Nacional y a los entes (internacionales, privados) que disponen los reglamentos y las normas técnicas para, a decir verdad, muchos aspectos sustanciales, productivos, operativos, institucionales y de la promoción del Estatuto y de los derechos del consumidor": CORREA HENAO, MAGDALENA. "El estatuto del consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbito de aplicación y carácter de sus normas", en *Perspectivas del Derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS, directora. Bogotá, Universidad Externado de Colombia. Mayo de 2013, p. 144.

no un vínculo contractual directo con los primeros. En este sentido, las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente; ellas se disponen frente a la categoría de los consumidores y usuarios. El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. La responsabilidad de mercado –secundada por la Constitución y la ley–, no contractual, acredita la reivindicación igualitaria que ha querido la Constitución introducir bajo el concepto de consumidor o usuario.

Es decir que en este campo el operador jurídico debe considerar que los parámetros para arrostrar una controversia alusiva a una relación de consumo no pueden ser los mismos de los esquemas tradicionales del Derecho civil o del Derecho comercial, acrisolados siglos atrás frente a realidades y exigencias mercantiles completamente diferentes. Es de considerar que el Derecho del consumo es una disciplina en construcción surgida de fenómenos económicos y sociales que han traído importantes cambios en la estructura de mercado –la consolidación de la gran empresa, el consumo de masas, la internacionalización de los mercados, los tratados de libre comercio, los avances tecnológicos, etc.– generadores de figuras y controversias que no hallan fácil acomodo ni solución en las instituciones jurídicas elaboradas para otros requerimientos. Según autorizada doctrina, “El consumidor no encuentra cabida –ni protección– en el ‘Derecho tradicional’, ni en el Derecho civil ni el comercial. Es extraño al primero, al Derecho civil, cuando no es ‘la persona’ en abstracto, como ya hemos visto sino el hombre en una función particular, la de satisfacer sus necesidades; en cuanto es el hombre un ‘ser necesitado’ y, por ende, consumidor. No pertenece al Derecho comercial cuyo eje es el comerciante o, más modernamente, la empresa, en la medida en que no es ‘sujeto activo’ de los procesos económicos, la producción, la distribución y la puerta en mano de los consumidores. Su rol es, por el contrario, el de un ‘sujeto pasivo’ del consumo, sujeto receptor o destinatario de esa actividad”³⁰.

Hoy es expreso el derecho de los consumidores a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso, así como la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida y su integridad, y por ese conducto a reclamar directamente al productor, proveedor y prestador de servicio, así como a obtener resarcimiento total o integral, oportuno y adecuado de todos los daños padecidos. De similar manera el acceso a las autoridades judiciales y administrativas con la misma finalidad –nums. 1.2 y 1.3, art. 3.º–. Las condiciones generales del contrato tendrán que interpretarse en su favor

30 MOSSET ITURRASPE, JORGE y LORENZETTI, RICARDO LUIS. *Defensa del consumidor Ley 24.240*, Buenos Aires, Editorial Rubinzal – Culzoni Editores, p. 20.

y estará blindado frente a cláusulas abusivas³¹, en los contratos de adhesión no se podrán incluir cláusulas que permitan al productor y/o proveedor variar unilateralmente el contrato o sustraerse a sus obligaciones –arts. 37 y ss.–. Las disposiciones de la ley son de orden público, lo cual significa que son de obligatorio cumplimiento y que cualquier estipulación en contrario se tiene por no escrita –art. 4.º–.

El derecho a la información quedó regulado en el Capítulo V, Título III de la Ley 1480 de 2011. Se dispuso que la información que deben suministrar los productores y proveedores al consumidor, debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea; además que la información mínima debe estar en castellano. Se estableció responsabilidad por todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. Fue regulada en detalle la información mínima; las condiciones especiales de aquellos productos nocivos para la salud; así como la información pública de precios y el derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes.

Con este preámbulo constatemos las defensas judiciales³² disciplinadas por esta Ley. A ese menester se dedicó el Capítulo I del Título VIII, artículos 56, 57 y 58. Salvando otras formas de protección, se consagró:

1. Las acciones populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998;
2. Las de responsabilidad por daños por productos defectuosos, definidas en la propia Ley 1480 de 2011, ante la jurisdicción ordinaria, y
3. La acción de protección al consumidor para decidir asuntos contenciosos, "que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales a consumidores y usuarios;

31 Comentando el proyecto de Ley 115-00 Cámara de Representantes, "Por el cual se expide el Estatuto del Consumidor y del Usuario", dice ERNESTO RENGIFO GARCÍA que: "el proyecto acoge el criterio de 'lista negra' enumerando una serie de cláusulas que per se son abusivas (la elaboración de lista es expresión del control legal o normativo sobre el contenido del contrato) y que son ineficaces y se tienen, en consecuencia, como no escritas. Es decir, que su aparición en el contenido del negocio ocasiona el efecto de su nulidad parcial": *Del abuso del Derecho al abuso de la posición dominante*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2002, p. 264.

32 Es relevante señalar que la Ley 1564 de julio 12 de 2012, Código General del Proceso, en su artículo 24 invistió de facultades jurisdiccionales, entre otras autoridades administrativas, a las superintendencias de Industria y Comercio en los procesos que versen "sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor", y Financiera de Colombia para conocer, "de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público". igualmente al Ministerio de Justicia y del Derecho, en los términos del numeral 4.º del artículo en cita.

los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor" –num. 3., art. 58–.

Conforme al artículo 57 de la ley, se le atribuyeron facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera para conocer de las acciones de protección al consumidor acabadas de citar. Esta entidad, con arreglo al artículo 116 de la Carta Política³³, asumirá las controversias que los consumidores financieros, a su elección, les den a conocer, en torno a la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales que adopten por razón de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de los recursos captados del público. No podrán tramitar procesos ejecutivos ni laborales.

Es importante apuntar que ya el artículo 146 de la Ley 446 de 1998^[34] le había otorgado facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera

33 El artículo 116 de la Carta estatuye quien administra justicia y el inciso 3.º señala: "Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo no le será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos".

34 Dice el artículo: "En aplicación del artículo 116 de la Constitución Política, las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria podrán convenir con sus clientes o usuarios el sometimiento ante esa autoridad, de ciertos asuntos contenciosos que se susciten entre ellos para que sean fallados en derecho por la Superintendencia Bancaria con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez.

"En desarrollo de la facultad jurisdiccional atribuida por esta ley, la Superintendencia Bancaria podrá conocer de las controversias que surjan entre la entidad vigilada y sus clientes o usuarios, relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman en el desarrollo de su objeto social para la prestación de los servicios propios de su actividad financiera, aseguradora, previsional, o capitalizadora. "Sin perjuicio de lo anterior, sólo podrán someterse a esa competencia jurisdiccional los asuntos sin cuantía determinable y aquellos cuyo valor no exceda de cincuenta (50) salarios mínimos legales vigentes mensuales.

"Con todo, la Superintendencia Bancaria no podrá conocer de ningún asunto que por virtud de las disposiciones legales vigentes deba ser sometido al proceso de carácter ejecutivo. Tampoco podrán ser sometidas a su competencia acciones de carácter penal, sin perjuicio de la obligación de informar y dar traslado a la jurisdicción competente de eventuales hechos punibles de los cuales tenga conocimiento, en cuyo caso el trámite ante la Superintendencia quedará sujeto a prejudicialidad.

"PARÁGRAFO 1.º. La anterior atribución de funciones jurisdiccionales a la Superintendencia Bancaria comenzará a regir seis (6) meses después de la entrada en vigencia de la presente ley. Para tal efecto el Gobierno Nacional podrá modificar la estructura y funciones de la Superintendencia, con el exclusivo propósito de efectuar las adecuaciones necesarias para dar eficaz cumplimiento a lo dispuesto en esta ley.

"PARÁGRAFO 2.º. Dentro de los seis (6) meses siguientes a la sanción de esta ley, el Gobierno Nacional tendrá la facultad para incorporar al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero las disposiciones previstas en esta ley en relación con la Superintendencia Bancaria".

–para entonces Bancaria– para decidir ciertos asuntos contenciosos, empero, debiendo mediar acuerdo con sus clientes o usuarios –una especie de pacto arbitral–. Se trataba de una competencia muy limitada, por cuanto, primero, debía ser concertado el conocimiento del asunto con el consumidor financiero y, segundo, se circunscribía a casos sin cuantía determinable y aquellos cuya cuantía no excediera de 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Esta norma, por mandato del Decreto 28 de 1999, fue incorporada en el artículo 326 –num. 8.º– del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Es igualmente destacable que el Código General del Proceso ratificó la competencia jurisdiccional de la Superintendencia Financiera en el numeral 2.º del artículo 24 en los siguientes términos: “La Superintendencia Financiera de Colombia conocerá de las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”³⁵, o sea, reprodujo parcialmente el contenido del artículo 57 de la Ley 1480 de 2011.

El procedimiento es el verbal sumario regulado en el Código de Procedimiento Civil³⁶, a excepción de la responsabilidad por daños por productos defectuosos³⁷ y de las acciones de grupo o populares³⁸. En este trámite –art. 58– el consumidor cuenta con una serie de prerrogativas orientadas a su protección, de las cuales no dispone un actor distinto. Esas gracias, entre otras, se reflejan en situaciones como la de competencia concurrente por elección, dado que en estos litigios también es competente el juez del lugar en donde se haya comercializado o adquirido el producto, o realizado la relación de consumo, lo cual sin duda facilita el acceso a la justicia del consumidor; no se requiere actuar por medio de abogado y el

35 Esta disposición por mandato del artículo 627 del C.G.P. empezó su vigencia el 1.º de octubre de 2012.

36 Con arreglo al párrafo 3.º, artículo 390 de la Ley 1564 de 2012 –Código General del Proceso– cuya vigencia está dispuesta para el 1.º de enero de 2014, se modifica el artículo 58 de la Ley 1480 de 2001; en consecuencia, el procedimiento será verbal sumario para mínima cuantía y verbal para menor y mayor cuantía. Este es el texto de la disposición: “Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sean la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos”.

37 Puesto que no se estableció un trámite distinto, el procedimiento en estas controversias es el ordinario, conforme lo dispone el artículo 396 del C.P.C. Se debe anotar que esta norma sufre sustancial modificación, inicialmente a través de la Ley 1395 de 2010 y luego en el Código General del Proceso. A partir de esas disposiciones el trámite será verbal con sistema de oralidad. La competencia es de la Jurisdicción Ordinaria –num. 2.º, artículo 56 Ley 1480 de 2011–.

38 El procedimiento para el trámite de las acciones populares y de grupo está disciplinado por la Ley 472 de 1998.

consumidor podrá ser representado por la Liga o Asociación de Consumidores; la reclamación directa que debe hacer el consumidor al productor y/o proveedor podría hacerse por escrito, envío por correo, teléfono³⁹, verbalmente⁴⁰ o por internet⁴¹; la negativa a recibir la reclamación o a responderla será apreciada como indicio grave en contra del productor o proveedor; si el consumidor no cuenta con la información para identificar plenamente al productor o proveedor, indicará el sitio donde adquirió el producto o suministro del servicio o cualquiera otra información adicional, caso en el cual la Superintendencia de Industria y Comercio acometerá las gestiones para individualizar y vincular al productor o proveedor; las comunicaciones o notificaciones que haya de hacer la Superintendencia podrán realizarse en forma verbal, telefónica, por escrito a través de página web.

A lo anterior se agrega en el numeral 10 que si la determinación final favorece al consumidor, el respectivo funcionario –juez ordinario o Superintendencia– podría imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, sumado a la condena correspondiente, sanción consistente en multa hasta de 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, atendiendo las circunstancias de agravación.

Comparando las dos normativas, o sea el Decreto 3466 de 1982 y la Ley 1480 de 2011, fluye claro que la última citada regulación, a no dudarlo, constituyó un avance importante, entre otros campos, en lo que a las defensas administrativas y judiciales del consumidor o usuario de bienes y servicios respecta.

1.º. En lo que corresponde a defensas administrativas:

1. Reguló de una forma más omnicompreensiva y, por tanto, con una perspectiva de aplicación mucho más amplia la protección del consumidor.

2. La Superintendencia de Industria y Comercio tiene un plexo de facultades administrativas más extenso en la ley nueva que en el decreto, con funciones que en realidad se orientan a la protección del consumidor⁴².

39 Si se dispone de vía telefónica para recibir reclamaciones, deberá garantizarse que queden gravadas.

40 En este caso el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de la misma, con fecha de presentación y objeto del reclamo.

41 Cuando se utilicen medios electrónicos la reclamación se entenderá presentada por escrito.

42 Reza el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. "FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

"1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

"2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

"3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil;

"4. Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;

"5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;

"6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.

"7. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida;

"8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

"9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

"10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público;

"11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

"12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

"13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

"14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

"15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

3. Las defensas y procedimientos administrativos no se redujeron a los eventos de incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, responsabilidad por los productos en razón de las marcas, leyendas y propaganda, e incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios, sino que abarcan todo comportamiento del productor o proveedor transgresor de la disposiciones de esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología, de instrucciones y órdenes que la Superintendencia imparta en ejercicio de su facultades legales, y por no atender la obligación de remitir la información que se le pida con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios.

4. Las sanciones ya no solo se aplican a los productores o proveedores, sino también a los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios y otras personas naturales que hayan autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la ley.

5. Las sanciones pecuniarias son verdaderamente significativas, puesto que las multas llegan hasta los 2.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Precisamente, aplicando el nuevo Estatuto del Consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Resolución 43142 del 24 de julio de 2012, impuso la sanción históricamente más alta por publicidad engañosa, como que supera los 1.020 millones de pesos. Esta penalidad se fulminó en contra de la sociedad *Feob Ur Internacional S.A.S.* Así mismo, sancionó administrativamente con el cierre definitivo de todos los establecimientos de comercio de la investigada, además del cese, la corrección y el retiro de toda la publicidad sobre el producto de La Cruz de Gólgota, en un término de 24 horas⁴³.

6. También son de importancia las sanciones administrativas diferentes a las pecuniarias, por cuanto van desde el cierre temporal del establecimiento o prohibición temporal de producir, distribuir u ofrecer al público determinado producto, hasta el cierre y la prohibición definitivas.

"16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8.º de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.

"17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.

"18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.

"En desarrollo de las funciones que le han sido asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio esta propenderá por difundir, informar y capacitar en materia de protección al consumidor".

43 Se trató del caso en el cual la aludida empresa ofreció y comercializó el producto "La Cruz de Gólgota" bajo el anuncio de estar confeccionada en oro de 18 quilates y llevar incrustada en su interior una roca extraída del Monte Gólgota, el mismo en donde murió Jesucristo, información que resultó ser falsa por cuanto el artículo no estaba laminado en el metal anunciado, ni llevaba la piedra que se decía, lo cual constituye publicidad engañosa.

7. Los criterios para dosificar o graduar la sanción se establecieron de una manera más técnica y sistemática. El único criterio contenido en el Decreto 3466 de 1982 era el de la gravedad de la falta –art. 12–; en tanto que en la Ley 1480 de 2011 se cuenta con 8 conceptos orientadores⁴⁴.

8. Contempló la ley mayor garantía de respuesta, en tanto en unos casos –el de los operadores postales, art. 79–, consagró el silencio positivo administrativo, en caso de no contestación oportuna de la petición, queja, recurso o solicitud de indemnización.

9. Dotó a los alcaldes de competencia en materia de control y vigilancia en cuanto a las normas de protección del consumidor –art. 62–.

2.º. Atinente a defensas judiciales:

1. La normatividad se atemperó a las nuevas leyes y tendencias en materia jurisdiccional.

2. Con el advenimiento de las acciones populares y de grupo disciplinadas en la Ley 472 de 1998^[45], no fue necesario establecer en el proceso de indemnización de perjuicios el llamamiento de otras personas con derechos derivados de hechos similares a los del demandante consagrado en el artículo 36 del Decreto 3466 de 1982, lo cual entorpecía y dilataba el proceso.

3. Se estatuyó en el artículo 56, además de las acciones populares y de grupo y las de responsabilidad⁴⁶ por daños producidos por productos defec-

44 Reza el parágrafo 1.º del artículo 61 de la Ley 1480 DE 2011: "Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

"1. El daño causado a los consumidores;

"2. La persistencia en la conducta infractora;

"3. La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.

"4. La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.

"5. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.

"6. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.

"7. La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos.

"8. El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes".

45 Es de recordar que las acciones populares y de grupo se concibieron en el artículo 88 de la Constitución Política de 1991.

46 En materia de responsabilidad el Estatuto se atemperó a lo que ya había sentado la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de cara al Decreto 3466 de 1982, al considerar que este tema trasciende la esfera contractual derivada de la compraventa de bienes y servicios, y en cuanto emana de una relación de consumo regulada de manera específica por el ordenamiento, liga a personas que no han celebrado contrato alguno como el fabricante, el último adquirente o cuando la víctima del daño es un consumidor no adquirente. Dijo esta alta Corporación en sentencia de 30 de abril de 2009 con ponencia del Magistrado PEDRO OCTAVIO MUNAR CADENA: "En punto del tema, la Corte precisó que al amparo del

tuosos, la acción de protección al consumidor para solucionar una amplia gama de conflictos que a diario se suscitan entre productores⁴⁷, proveedores y consumidores, independientemente del sector de la economía en que se presenten. Esta norma, que no estaba en el anterior estatuto, propende a la mayor cobertura posible en lo que a controversias se refiere, para defender los derechos de los consumidores, ampliando el espectro de la responsabilidad, acompasando nuestro sistema a lo que se ha enseñado en otras latitudes de la región. Es así como en Argentina se dice que

Debe advertirse que la relación de consumo no es de naturaleza exclusivamente contractual, para la doctrina argentina la relación de consumo cobija vínculos jurídicos extracontractuales. La relación de consumo es más amplia que la noción de contrato, que solo incluye al consumidor individual, mientras la primera co-

principio consagrado en el artículo 78 de la Constitución Política, según el cual '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', bien 'puede afirmarse que la tutela efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios, habida cuenta de la posición de inferioridad o debilidad que ordinariamente ocupan en el tráfico mercantil y la asimetría que caracteriza sus relaciones jurídico-económicas con los distribuidores o fabricantes, no puede verse restringida o limitada por el principio de la relatividad de los contratos, cuyo alcance, por cierto, tiende cada vez a ser morigerado por la doctrina jurisprudencial, puesto que, con independencia del vínculo jurídico inmediato que ellos pudieran tener con el sujeto que les enajenó o proveyó un determinado bien o servicio, las medidas tuitivas propias de su condición han de verse extendidas hasta la esfera del productor o fabricante, como quiera que éste es quien ha gestionado, controlado o dirigido el diseño y elaboración del producto, entre otros aspectos, así como ha determinado ponerlo en circulación o introducirlo en el mercado, adquiriendo, por contera, un compromiso en torno a la calidad e idoneidad del mismo, por lo que, desde luego, no puede resultar ajeno o indiferente a sus eventuales defectos o anomalías, ni a los peligros o riesgos que estos pudieran generar, como tampoco a las secuelas de orden patrimonial que llegaren a afectar a su destinatario final –consumidores o usuarios– o a terceros, con lo que queda claramente establecida una 'responsabilidad especial' de aquél frente a éstos –ex constitutione–, que los habilita para accionar directamente contra el fabricante en orden a hacer efectivas las garantías a que hubiere lugar o a reclamar el resarcimiento de los daños que les fueron irrogados, sin que tal potestad pueda ser coartada por la simple inexistencia de un vínculo de linaje contractual (...)' (Cas. Civil, 7 de febrero de 2007, exp. n.º 1999-00097-01)".

- 47 Dice el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011: "La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor".

bija al consumidor o usuario individual o colectivamente considerados⁴⁸. Según LORENZETTI, 'La relación de consumo no toma como base el acto de contratar, sino el acto de consumir, que es un hecho jurídico'⁴⁹, además los hechos ilícitos pueden dar lugar a una relación de consumo, lo cual reafirma el hecho de que 'en el derecho del consumidor se tiende a la supresión del distingo entre responsabilidad contractual y extracontractual'⁵⁰. En este orden de ideas, se puede afirmar que la relación de consumo es un vínculo jurídico obligacional de carácter especial propio de las relaciones económicas capitalistas de la vida moderna, que se puede configurar en las fases precontractual, contractual o extracontractual, y que además rompe los esquemas tradicionales del derecho privado, por lo tanto debe ser objeto de un análisis en capítulo aparte⁵¹.

4. Se dispuso, salvo para los asuntos de responsabilidad por producto defectuoso y las acciones de grupo o populares, el trámite del proceso verbal sumario⁵², el cual se supone más célere en su curso y decisión, circunstancia que es beneficiosa para los consumidores.

5. En los términos del artículo 116 de la Carta, se confirieron facultades jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia para conocer de los asuntos contenciosos que se originen entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas por aquella, relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público. Esta previsión normativa habrá de significar mayor agilidad en la resolución del asunto y superior acierto, dado que se supone que estas entidades administrativas no tienen la congestión de la rama judicial y son especialistas en estas materias.

6. Se le dio competencia también al juez del lugar donde se comercializó o adquirió el producto o se realizó la relación de consumo, para conocer de la respectiva controversia, ofreciendo un foro que haga menos difícil al consumidor el acceso a la justicia.

7. Se flexibilizaron los mecanismos para realizar la reclamación directa al productor o proveedor por parte del consumidor.

48 LORENZETTI, RICARDO LUIS. *Tratado de los contratos*, Tomo I, Buenos Aires, Rubinzal Culzoni editores, 2007, p. 147.

49 *Ibíd.*, p. 149.

50 *Ibíd.*, p. 147.

51 VILLABA CUÉLLAR, JUAN CARLOS. *Introducción al Derecho del consumo*, primera edición, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Derecho, octubre de 2012, p. 48.

52 Es de memorar que conforme al parágrafo 3.º, artículo 390 del C.C.P. el procedimiento es verbal sumario para mínimas cuantías y verbal para menor y mayor cuantía.

8. Se garantizó la respuesta a la reclamación hecha por el consumidor al productor o proveedor, en cuanto consagró como indicio grave en contra de este la renuencia a recibir o a contestar la reclamación.

9. En el artículo 30^[53]—norma sin precedentes y de inusitada importancia—se estableció la responsabilidad de los medios de comunicación en materia de publicidad engañosa, siempre que a estos se les compruebe dolo o culpa grave. Esta disposición ya fue demandada en acción de inconstitucionalidad por considerarse violatoria de los artículos 20^[54] y 78^[55] de la Carta Política, sindicándosele de constituir censura; empero, la Corte Constitucional, en sentencia C-592 de 2012, declaró exequible la regla, atendiendo a que la finalidad del Estatuto de Protección al Consumidor vincula, de un lado el valor justicia, y del otro, la responsabilidad social de los medios de comunicación⁵⁶.

53 Preceptúa la norma: "ARTÍCULO 30. PROHIBICIONES Y RESPONSABILIDAD. Está prohibida la publicidad engañosa. El anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa. El medio de comunicación será responsable solidariamente solo si se comprueba dolo o culpa grave. En estos casos en que el anunciante no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados".

54 Reza este canon: "ARTÍCULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
"Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura".

55 Dice la disposición: "ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

"Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atienden contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

"El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos".

56 Se informa en el comunicado de prensa: "Contrario a lo expresado por el actor el segmento demandado no desconoce el artículo 20 Superior sobre proscripción de la censura, por cuanto no obliga a los medios de comunicación a enviar a las autoridades los documentos contentivos de la publicidad que será difundida, para que aquellas determinen si autorizan o no la divulgación. El texto impugnado establece responsabilidad solidaria entre los medios de comunicación y el anunciante cuando a través de comportamientos dolosos o gravemente culposos causen daño o perjuicios al consumidor. En esta medida, considera la Sala que el cargo basado en la censura previa sobre el contenido de la publicidad, carece de fundamento.

"Así mismo, para esta Corporación, el estudio sobre la finalidad (protección del consumidor), vincula tanto el valor justicia mencionado en el preámbulo de la Carta, como también el principio de responsabilidad social de los medios de comunicación, consagrado en el artículo 20 Superior, y atiende al deber impuesto por el artículo 78 de la Constitución, en cuanto a que al Estado le corresponde proteger a los consumidores. Igualmente, la medida que impone responsabilidad solidaria entre anunciantes y medios de comunicación, tiene fundamento en el preámbulo y en los artículos 20 y 78 de la Carta, a partir de los cuales se

Sincopadamente hablando, la Ley 1480 de 2011 representa un gran paso del Estado colombiano en pos de la reivindicación de los derechos de los consumidores y usuarios⁵⁷. Sistematiza sus derechos, a la vez que disciplina técnicamente aspectos trascendentes antes no regulados, como la garantía legal, el derecho a la información, protección contractual, cláusulas abusivas, protección del consumidor de comercio electrónico –incluyendo niños, niñas y adolescentes–, etc.

Propugna esta normativa por superar la asimetría material que existe entre el consumidor o usuario y los productores, proveedores y distribuidores, a través de diversos mecanismos que entregan un tratamiento especial al consumidor en todos aquellos procedimientos administrativos y judiciales diseñados para encontrarle solución a las violaciones de las normas que consagran sus derechos.

La desigualdad, asimetría y estado de inferioridad en que se encuentra el consumidor frente al productor, no solo debe mirarse desde el punto de vista de su condición de lego en cuanto concierne al proceso de producción del bien o servicio, la calidad, idoneidad, seguridad, etc., sino también en el campo procesal, puesto que, como lo reconoce acreditada opinión,

Cabe señalar que CAPPELLETTI y GARTH hablan de los litigantes “ocasionales” (por regla general, los consumidores lo son) frente a los litigantes “repetitivos” (por fuerza de los hechos, los comerciantes lo son), basándose para esta clasificación,

comprende también la necesidad de vincular a los medios de comunicación en la protección de los derechos de los consumidores. A lo anterior se suma que la medida legislativa no establece una responsabilidad objetiva en cabeza de los medios de comunicación, sino que dentro del respectivo proceso, y de conformidad con las reglas del artículo 29 Superior, deberá comprobarse su actuación dolosa o gravemente culposa, para extraer de ella las consecuencias previstas en la norma sub examine”.

- 57 Comentario sobre la Ley 1480 de 2011, la doctrina argentina considera: “De esta manera, la experiencia colombiana marca en nuestra región, una perspectiva alentadora sobre la base de un régimen normativo que impone políticas de gobierno para la defensa del consumidor. “Su efectiva implementación reviste un especial interés y debería propagarse hacia toda América Latina, en pos de un ‘progresismo real’ que priorice verdaderamente el bien común. “Colombia reconfirma así, en materia de defensa del consumidor y derechos colectivos en general, un sistema normativo que desde siempre ha sido de vanguardia entre nosotros: “(A) En su momento por medio de: “- La Constitución Política de 1991, “- La ley 24 de 1992 (diciembre 15) por la cual se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, y “- La Ley 472 de 1998 (agosto 5) en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo. “(B) Y recientemente, mediante el nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), que legisla sobre la ‘Red Nacional de Protección al Consumidor’, y recrea el ‘Consejo Nacional de Protección al Consumidor’ instituciones ambas, pioneras en América Latina”. STIGLITZ, GABRIEL. “Derecho y políticas de defensa del consumidor en América Latina. La experiencia colombiana”, en *Perspectivas del Derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS (directora). Bogotá, Universidad Externado de Colombia, mayo de 2013, p. 31.

primordialmente, en la frecuencia de sus encuentros con el sistema judicial⁵⁸. Esta distinción corresponde, en gran parte, a la que existe entre individuos que tienen contactos aislados y poco frecuentes con el sistema judicial y las organizaciones con una larga experiencia tribunalicia. Las ventajas del litigante repetitivo son varias, pues la experiencia con el derecho le permite planear mejor el litigio; por ejemplo: a) el litigante repetitivo tiene economía de escala porque tiene más casos; b) este litigante tiene oportunidad de crear relaciones informales con miembros de la institución que toma las decisiones; c) puede distribuir el riesgo del litigio entre más casos, y d) puede utilizar estrategias con casos particulares para obtener una actitud más favorable para casos futuros.

Parece que, por obra de estas ventajas, los litigantes organizados son, de hecho, más eficientes que los litigantes individuales⁵⁹.

Con todo, y como colofón de este artículo, considero que los operadores jurídicos no pueden dejarse invadir por el entusiasmo y la euforia de las nuevas regulaciones, por cuanto, si bien su teleología está inspirada en la protección del consumidor o usuario, ha de considerarse que en el otro extremo de esta relación jurídica sustancial está el productor o proveedor, huelga apuntar, el empresario que ha invertido capital y esfuerzo, es fuente generadora de empleo y factor importante en la economía de un país. Este espíritu de ponderación que se reclama de los oficiantes del Derecho conlleva a la armonización de los distintos intereses pervivientes en el escenario producción-consumo, de tal suerte que la aplicación del Estatuto del Consumidor ciertamente proteja a este, pero al propio tiempo no comporte desmedro de los derechos de los empresarios⁶⁰.

58 CAPPELLETTI - GARTH. El acceso a la Justicia, p. 19.

59 FARINA, Juan M. *Defensa del Consumidor y del usuario. Comentario exegético de la Ley 24.240 con las reformas de la Ley 26.361*, Buenos Aires, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de la Palma, 2011, p. 548.

60 En palabras de autorizada doctrina argentina: "El 'Derecho de las empresas' y el 'Derecho del consumidor'. ¿Coincidencias o discrepancias? Cabe interrogarnos: ¿'Derecho de empresa' y 'Derecho del consumo' son dos visiones 'clasistas' del Derecho?; en caso afirmativo, ¿son incompatibles—como defender a Tirios y a Troyanos, a Montescos y Capuletos—o, por el contrario, puede una misma persona compartir ambas especialidades, de manera armónica, buscando un mercado más homogéneo, sin 'fallas', del cual se erradiquen los abusos y los aprovechamientos?

"¿Defender al consumidor equivale a atacar al proveedor de bienes y servicios?

"¿Defender al empresario es sinónimo de indiferencia ante la suerte de los consumidores débiles o vulnerables?.

"En un país con posturas pendulares—que un día canta que 'hay que combatir al capital' y otro, bajo las mismas consignas aparentes, -que hay que defender a la empresa contra viento y marea'- todo es posible. Pero estamos ahora hablando de la clase de los juristas, de la visión del hombre del Derecho, abogado, profesor o juez". MOSSET ITURRASPE, JORGE. *Responsabilidad por daños*, Tomo IX, Responsabilidad de la empresa. Buenos Aires, Editorial Rubinzal-Culsoni Editores, p. 50.

BIBLIOGRAFÍA

- CORREA HENAO, MAGDALENA. "El estatuto del consumidor: aspectos generales sobre la naturaleza, ámbito de aplicación y carácter de sus normas", en *Perspectivas del derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS (directora). Bogotá, Universidad Externado de Colombia, mayo de 2013, p. 144.
- Corte Constitucional, Sentencia C-1141 de agosto de 30 de agosto de 2000.
- Corte Constitucional, Sentencia C-592 de 2012.
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 3 de mayo de 2005, M.P.: CÉSAR JULIO VALENCIA COPETE.
- Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 30 de abril de 2009, M.P.: PEDRO ANTONIO MUNAR CADENA.
- FARINA, JUAN M. *Defensa del Consumidor y del usuario. Comentario exegético de la Ley 24.240 con las reformas de la Ley 26.361*, Buenos Aires, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo de la Palma, 2011, p. 548.
- LASARTE ÁLVAREZ, CARLOS. *Manual de protección de consumidores y usuarios*, 4.^a edición, revisada y actualizada. Gobierno de España, Ministerio de Sanidad y Política Social, Instituto Nacional del Consumo. Dykinson, S.L., p. 81.
- LORENZETTI, RICARDO LUIS. *Contratos, parte especial*, Tomo I, Buenos Aires, Editorial Rubinzal-Culzoni Editores, p. 32.
- KRÜGER K. "El Concepto de Sociedad del Conocimiento. Biblio 3W", en *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. XI, n.º 683, 25 de septiembre de 2006. Disponible en [www.ub.es/geocrit/b3w-683htm]. Citado el 19 de marzo de 2012.
- MOSSET ITURRASPE, JORGE. *Responsabilidad por daños*, Tomo IX, Responsabilidad de la empresa. Buenos Aires, Editorial Rubinzal-Culzoni Editores, p. 50.
- MOSSET ITURRASPE, JORGE; LORENZETTI, RICARDO LUIS. *Defensa del consumidor. Ley 24.240*. Buenos Aires, Editorial Rubinzal – Culzoni Editores, p. 20.
- RENGIFO GARCÍA, ERNESTO. *Del abuso del Derecho al abuso de la posición dominante*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2002, p. 264.
- SANTOFIMIO GAMBOA, JAIME ORLANDO. "Aproximaciones a los procedimientos administrativos en la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor y sus relaciones con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", en *Perspectivas del derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS (directora). Bogotá, Universidad Externado de Colombia, mayo de 2013, p. 524.

Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución n.º 43142 del 24 de julio de 2012.

VALDERRAMA ROJAS, CARMEN LIGIA. "De las garantías: una obligación del productor y el proveedor", en *Perspectivas del derecho de consumo*. CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS (directora). Bogotá, Universidad Externado de Colombia, mayo de 2013, p. 233.

VILLABA CUELLAR, JUAN CARLOS. *Introducción al derecho del consumo*, Bogotá, Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Derecho, Primera edición, octubre de 2012, p. 48.