

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

TITULO	EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y SU INCIDENCIA EN EL CONTRATO DE SEGUROS		
SUBTITULO			
AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Acosta Hillera, Jenny Marcela		
PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	Proteger		Libre ejercicio de los derechos de los consumidores
	Promover		Proveedores
	Garantizar la efectividad		Consumidor
RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>La ley L.1480/11 define consumidor o usuario a “toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.” Por proveedor o expendedor, a “quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”</p> <p>Para el sector asegurador se entendería por proveedor o expendedor a las aseguradoras y sus intermediarios. Por consumidor, a todas las personas naturales y jurídicas que hagan las veces de tomador, asegurado o beneficiario.</p>		

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

**EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Y
SU INCIDENCIA EN EL CONTRATO DE SEGUROS**

TRABAJO DE GRADO

Jenny Marcela Acosta Hillera

DIRECCION DE INVESTIGACIONES

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSGRADO FORUM
SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
BOGOTA D.C.
2012**

1. Antecedentes generales:

a) Antecedente supranacional:

Resolución aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1985 sobre Protección al Consumidor. Constituye legislación vinculante dentro del territorio colombiano en virtud de aprobación impartida el 16 de abril de 1985. En documentos A/RES/39/248 del trigésimo noveno periodo de sesión, tema 12 del programa. ¹

b) Antecedente Constitucional:

ARTICULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación;... (...)

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

ARTICULO 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.

¹ BOTERO, Blanca Isabel. NUEVO EMPUJE AL VIEJO TEMA: EL CONSUMIDOR "RECARGADO". 2003. Artículo consultado en la página de la Superintendencia Bancaria de Colombia. Archivo de PDF. www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/80web/archivos/BlancaIsabelBotero.pdf

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.

c) Antecedente Legal:

Decreto Ley 3466 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

Ley 1328 de 2009: Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

2. Introducción:

Desde el pasado 12 de abril de 2012, la normatividad colombiana ha recibido un nuevo instrumento jurídico que no obstante estar dirigido a la protección de los consumidores produce un vuelco en sistema jurídico colombiano en lo referente a la celebración de contratos, su cumplimiento, caducidad o prescripción y forma de reclamar perjuicios o indemnizaciones.

Sufren, por consiguiente, los códigos civil y de comercio profundas modificaciones, como quiera que la Ley 1480/11 toca temas que desde hace tiempo se habían venido utilizando sin cambios de consideración.²

En lo sucesivo, este trabajo buscará mostrar cómo y hasta dónde interfiere el Nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480/11) en la aplicación jurídica de la normatividad civil y comercial y sobre todo en la actividad aseguradora.

3. Estatuto del Consumidor (Ley 1480/11):

Para muchos la nueva ley de protección al consumidor se erige como un avance frente a la hasta hace pocos días vigente en Colombia. Se reconocen en esta norma nuevos elementos que brindan una garantía más adecuada y efectiva frente a la posición dominante de la relación productor o distribuidor y consumidor³ o usuario.

El artículo 1, que trata de los *PRINCIPIOS GENERALES*, “... tiene como objetivos *proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial.*” Al respecto enumera los puntos sobre los cuales enfatiza sus objetivos, dentro de los cuales incorpora temas como la salud, la seguridad, la información adecuada, la educación, la libertad, la protección de los niños, las niñas y los adolescentes en su calidad de consumidores.

² TAMAYO JARAMILLO, Javier. *Ámbito Jurídico.com* “La responsabilidad civil en el nuevo estatuto del consumidor”

³ VILLALBA CUÉLLA, R Juan Carlos. LA NOCIÓN DE CONSUMIDOR EN EL DERECHO COMPARADO Y EN EL DERECHO COLOMBIANO. *Vniversitas*. Bogotá (Colombia) N° 119: 305-340, julio-diciembre de 2009.

El artículo 2 hace referencia a la manera como se *“... regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.”* Lo anterior nos indica que la actividad de compra-venta de productos, además de tener una normatividad de orden público (art.4 ibíd.) que la rige, implica una responsabilidad desde el punto de vista jurídico ya que lo que se estipule en contrario se tendrá por no escrito y con la connotación de ser una norma subsidiaria o suplementaria en los eventos en que exista regulación especial y de interpretación favorable para el consumidor.

El artículo 3 establece los derechos y deberes de los consumidores. Entre los primeros tenemos: Derecho a recibir productos de calidad; Derecho a la seguridad e indemnidad; Derecho a recibir información; Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa; Derecho a la reclamación; Protección contractual; Derecho de elección; Derecho a la participación; Derecho de representación; Derecho a informar; Derecho a la educación y Derecho a la igualdad.

En cuanto a los segundos, los consumidores tienen el deber de Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación; Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas y Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

El artículo 5 comprende las definiciones de algunas expresiones para dar la mayor claridad al contenido de la ley.

El artículo 6 regla los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y contempla las formas de responsabilidad tanto administrativa como civil del productor y proveedor.

Del artículo 7 al 17 se maneja el tema de las garantías del consumidor y a cargo del productor y/o proveedor o el prestador de servicios, definiendo para este último que no obstante éste “... *tiene una obligación de medios, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio,...*”. Además, se maneja el tema de la garantía para productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotenciados o discontinuados, diciendo que “...*se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.*” Y que cuando se le haya informado al consumidor “... *el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.*” Igualmente se determina lo concerniente a la exoneración de responsabilidad de la garantía del productor o proveedor “... *cuando demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano. PARÁGRAFO. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.*”

El artículo 18 contiene normas que regulan la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. Aquí están incluidas todas y cada una de las persona naturales o jurídicas que presten servicios bajo la acepción “del depósito necesario de bienes”, tales como las prenderías o negocios de compraventa con pacto de retroventa, los almacenes de depósito, las empresas de transporte de mercancías y mudanzas o de trasteos, los parqueaderos y por qué no los secuestres o guardadores, aunque estos se gobiernen en principio por las normas aplicables a los auxiliares de la justicia. Sobre los parqueaderos, a estos se les ha impuesto

una condición nueva, en el entendido de que ahora responden por las pérdidas o daños de los que antes no asumían responsabilidad.

Del artículo 19 al 22 se determina la responsabilidad por daños por producto defectuoso, teniendo el productor o distribuidor el “deber de información” frente al hecho de que al tener *“... conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.”*

Del artículo 23 al 28 se hace referencia específica al derecho de información de los consumidores como una carga impuesta al productor o distribuidor. Esta información está dirigida a las condiciones del producto, su cantidad, precio, fecha de vencimiento y la forma como ha de presentarse dicha información sobre todo para los niños, niñas y adolescentes.

Del artículo 29 al 33 la norma dedica su atención a la publicidad de los productos ofrecidos al consumidor. En este punto se refuerza el concepto de oferta, como quiera que lo que se publicite o anuncie constituye una obligación para el generador de bien publicitado como para el anunciante. Por lo anterior, ya no será excusa que el productor o proveedor no cumpla lo publicitado sobre la base de que el anunciante excedió el objeto de la publicidad. Entra a jugar el principio de solidaridad, porque se entiende que el silencio del pautaado frente a lo que propuso el pautaador indica su común acuerdo. Se maneja también lo referente a la publicidad de productos nocivos para la salud (tales como tabaco, alcohol o medicamentos de consumo masivo, o alimentos con sustancias que puedan generar alguna reacción adversa como las bebidas energéticas) y las promociones y ofertas

Del artículo 34 al 36 se determina la protección contractual del consumidor y para ello se establece la “interpretación favorable” al consumidor, “la aceptación expresa [del consumidor] en el ofrecimiento de un producto” y “la venta de cosas atadas”, esta última muy conocida como la condición de que para obtener determinado producto se deba adquirir otro u otros, práctica que fuera muy utilizada por los bancos y otras entidades financieras.

Del artículo 37 al 41 se manejan las “condiciones negociales generales y contratos de adhesión”, imponiendo al oferente del bien o servicio requisitos tales como la información suficiente, anticipada y expresa; el idioma castellano; condiciones concretas, claras y completas y en los contratos escritos caracteres legibles a simple vista y que no incluyan espacios en blanco. Igualmente, se refieren “cláusulas prohibidas” al productor o proveedor, como la modificación unilateral del contrato o sustraerse de las obligaciones que la ley le impone. También se incluye lo concerniente a la “constancia de la operación y aceptación del negocio” y la “cláusula de permanencia mínima”.

Del artículo 42 al 44 se establecen las “cláusulas abusivas” que producen desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor o le afecten el ejercicio de sus derechos, por lo que de haberse establecido se tendrán por ineficaces de pleno derecho y el contrato no se afectará en la medida en que este pueda subsistir sin las cláusulas nulas o ineficaces.

El artículo 45 trata “de las operaciones mediante sistemas de financiación”, prevaleciendo el deber de informar claramente al consumidor sobre la forma como se desarrollará la operación.

Del artículo 46 al 48 se reglamentan “las ventas que utilizan métodos no tradicionales a distancia”. En estos artículos se establece la condición de “retracto”, en el entendido de que es la posibilidad que tiene el comprador de

devolver el bien o servicio adquirido por un sistema no tradicional a distancia y donde esos bienes o servicios "... por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días,...". En este caso el contrato celebrado se resolverá y el comprador devolverá el bien o servicio por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo haya recibido y el vendedor devolverá el dinero pagado por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto es "... de cinco (5) DÍAS hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios."

"Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos: 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor; 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar; 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados; 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías; 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos; 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

De ser posible el retracto, el proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Entre el artículo 49 y el 54 se alude a la "protección al consumidor de comercio electrónico" (internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual), entendido este como "...la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los

consumidores para la comercialización de productos y servicios.” Aquí vuelve y se insiste en el deber de informar cabal y fidedignamente al consumidor y la posibilidad de reversar las operaciones bancarias realizadas con tarjetas u otro medio de pago electrónico, utilizadas para el pago “...cuando [el consumidor] sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.” Es algo parecido a hacer uso del derecho de retracto. Si hablamos de la protección de los niños, niñas y adolescentes en comercio electrónico, “... el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción.”

El artículo 55 trata “de la especulación, el acaparamiento y la usura”, entendiendo la primera como la venta de bienes o servicios a precios superiores; la segunda como la sustracción o retención de mercancías con el fin de desabastecer el mercado y la tercera como el cobro de intereses por encima de la mitad del interés bancario corriente del periodo correspondiente.

Del artículo 56 en adelante se establecen los “aspectos procedimentales e institucionalidad”, quedando dentro de este articulado una norma suelta que debería haberse incorporado en el acápite de las ventas a plazo o como la ley lo determina más específicamente “de las operaciones mediante sistemas de financiación”. Esta norma tiene que ver con la cancelación anticipada de forma total o parcial del precio pendiente de pago, sin que pueda exigirse intereses no causados o sanciones económicas.

4. Incidencia del Estatuto del Consumidor (L. 1480/11) en el contrato de seguros:

El sector de seguros enfrenta el reto para la asimilación y puesta en práctica del nuevo marco legal con relación al Nuevo Estatuto del Consumidor. De acuerdo con las tendencias de protección y con el reconocimiento de los derechos del consumidor, en Colombia, adicionalmente a lo establecido en Ley 1328 del 2009 (Régimen de protección al consumidor financiero y de seguros), se incorpora El Nuevo Estatuto del Consumidor, el cual aplica a todos los sectores de la economía y salvo regulación especial permitirá que para todo lo relacionado con el contrato de seguro se debe tomar lo mejor de las dos normas a favor del asegurado.

A pesar de que este estatuto del consumidor inicia su vigencia o aplicación a partir del próximo 12 de abril de 2012, para el sector de seguros aún no es clara su asimilación y puesta en práctica del nuevo marco legal, ya que habrá dificultad de compatibilidad entre algunas normas de la Ley 1480/11 frente al Contrato de Seguros, como por ejemplo la reclamación.

Adicionalmente, al referirse a la responsabilidad por daños por productos defectuosos, no hace referencia al seguro de responsabilidad ni modifica los aspectos procesales de la responsabilidad. No obstante, en estos casos el seguro no está ausente, porque en los eventos en que se hace necesaria una protección implica la posibilidad de un riesgo por responsabilidad civil. (art.26 inc. 2; art.45-4; art.70 lit. b) punto v.)

Lo referido en el resumen del punto 4. anterior, hecho sobre el Nuevo Estatuto del Consumidor, implica necesariamente la aplicación de la L.1480/11 en el contrato de seguros, además porque en algunos apartes de esta norma hace referencia directa y clara a la actividad aseguradora que se identifica con la línea de los contratos de adhesión (art.23, Par. Inc.2; art.37 num.1, 2 y especialmente el 3).

Es, entonces, obligado que en el contrato de seguro se tengan en cuenta todos aquellos derechos de que goza el consumidor de manera general y por añadidura los que correspondan a la esencia de ese contrato, siempre que no se opongan a la nueva ley. La explicación deviene simple, porque al ser el Estatuto del Consumidor una norma nueva de igual jerarquía jurídica que la L.1328/09, o Régimen de Protección al Consumidor Financiero, es evidente que le modifica ya de manera expresa o tácita, porque el artículo 84 de la L.1480/11 establece que esta ley entrará en vigencia seis (6) meses después de su promulgación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

En la aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor sobre los derechos y obligaciones que se derivan por consumo entre productores, proveedores y consumidores, establece la obligación de las empresas para que sus productos sean seguros. De no ser así, tendrán que responder por el bien defectuoso y por los daños que se le causen al comprador, teniendo en cuenta la garantía del producto y la responsabilidad por los daños que este cause.

El Decreto 3466/82, artículo 1, literales b) y c). define de manera general por proveedor o expendedor a *“[t]oda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte del él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público.”* Por consumidor, a *“[t]oda 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.”*

Por su parte, la L.1480/11 define consumidor o usuario a *“[t]oda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto*

de consumidor el de usuario.” Por proveedor o expendedor, a “quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”

Para el sector asegurador se entendería por proveedor o expendedor a las aseguradoras y sus intermediarios. Por consumidor, a todas las personas naturales y jurídicas que hagan las veces de tomador, asegurado o beneficiario.

En el artículo 1 de la L.1328/09 se incluye un concepto de consumidor de seguros en los siguientes términos: *“Para los efectos del presente Título [I], se incluye dentro del concepto de consumidor financiero, toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.”*

Teniendo en cuenta que el contrato de seguros se considera de adhesión, el Estatuto del Consumidor mezcla las cláusulas con las conductas y las penaliza con ineficacia. Esto quiere decir que a partir de la fecha se regulará la letra pequeña o menuda para no dar cabida a las denominadas cláusulas abusivas que se ha interpretado como desequilibrio injustificado en contra del consumidor. Esto no quiere decir que la entrega previa del clausulado y la constancia de aceptación del tomador convierta el contrato de seguros nuevamente en solemne, lo que sucede es que generara un impacto sobre cómo funciona hoy en el mercado. Será de especial interés el hecho de que *“... no podrán fijarse cláusulas de renovación automática o presumir la voluntad del consumidor y tampoco poner cláusulas de permanencia, excepto cuando se genere un beneficio en precio u otro aspecto.”*

Con la aplicación del Nuevo estatuto del Consumidor se intenta educar a los compradores para que denuncien la publicidad engañosa y los productos de mala calidad.

Para el sector asegurador la implementación de este nuevo estatuto genera gran cantidad de interrogantes e incertidumbre para consumidores, intermediarios y aseguradoras, ya que no todos los consumidores son iguales y no requieren de las mismas coberturas de protección.

Queda en el aire la aplicación o interpretación de las siguientes preguntas:

¿Será necesario reformar el Código de Comercio en lo que respecta al contrato de seguro?

¿Qué se considerará en el negocio de los seguros como Cláusula abusiva?

¿Está la Superintendencia Financiera en la capacidad de interpretar y responder las inquietudes de los consumidores en los tiempos establecidos?

El tiempo dirá la última palabra, para ver cómo el sector asegurador se habrá acoplado para resolver todos estos interrogantes.

BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia.

Decreto Ley 3466 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.

Ley 1328 de 2009: Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

Ley 1480 de 2012: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

BLANCA ISABEL BOTERO. NUEVO EMPUJE AL VIEJO TEMA: EL CONSUMIDOR "RECARGADO". 2003. Artículo consultado en la página de la Superintendencia Bancaria de Colombia. Archivo de PDF. <http://www.superfinanciera.gov.co/ComunicadosyPublicaciones/80web/archivos/BlancalsabelBotero.pdf>

JAVIER TAMAYO JARAMILLO. La responsabilidad civil en el nuevo estatuto del consumidor. Congreso Internacional de Derecho de Seguros. La Protección del Consumidor y el Seguro de Responsabilidad Civil. FASECOLDA 2012. <http://www.fasecolda.com/fasecolda/BancoMedios/Documentos%20PDF/tamayo.pdf>. También en [http://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/N/noti-120314-08\(la_responsabilidad_civil_en_el_nuevo_estatuto_del_consumidor\)/noti-120314-08\(la_responsabilidad_civil_en_el_nuevo_estatuto_del_consumidor\).asp](http://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/N/noti-120314-08(la_responsabilidad_civil_en_el_nuevo_estatuto_del_consumidor)/noti-120314-08(la_responsabilidad_civil_en_el_nuevo_estatuto_del_consumidor).asp)

JUAN CARLOS VILLALBA CUÉLLAR. La Noción de Consumidor en el Derecho Comparado y en el Derecho Colombiano. Universitas. Bogotá (Colombia) N° 119: 305-340, julio-diciembre de 2009.

http://www.javeriana.edu.co/Facultades/C_Juridicas/pub_rev/documents/18-LANOCIONDECONSUMIDOR_000.pdf