

**MANEJO DE LA CARGA PROBATORIA EN EL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR.**

PRESENTADO POR:

**MAYERLY LÓPEZ RAMIREZ
DIANA PATRICIA MEDINA ACEVEDO
PAOLA ANDREA MORA OSMA**

**DIRECTOR:
DR. CARLOS ADOLFO PRIETO MONROY**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
MARZO 18 DE 2014
BOGOTÁ D.C.**

CONTENIDO

CAPITULO I	4
REGIMEN DEL CONSUMIDOR	4
Antecedentes	4
• como se ha corregido el derecho de protección al consumidor	8
• Generalidades de la ley 1480 de 2011	8
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	10
• Funciones Administrativas:	10
• Funciones Jurisdiccionales:	11
¿COMO FUNCIONA EL PROCESO EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES JURISDICCIONALES DE LA SIC?	14
• Proceso verbal sumario en la sic	15
CAPITULO III	17
LA PRUEBA	17
CAPITULO IV	22
EFFECTOS DE LAS SENTENCIAS JUDICIALES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN USO DE SUS FACULTADES JURISDICCIONALES	22
• Procesos De Mínima Cuantía:	23
• Procesos De Menor Cuantía:	24
• Procesos de Mayor Cuantía:.....	24
CAPITULO V	27
DESARROLLO DOCTRINAL DE LOS CASOS CONTEMPLADOS EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	27

CONCLUSIONES	31
BIBLIOGRAFÍA	32

CAPITULO I RÉGIMEN DEL CONSUMIDOR

Antecedentes

Antes de proseguir con la evolución y antecedentes históricos de los derechos del consumidor es importante señalar qué debe entenderse por consumidor.

Según el profesor colombiano *Marco Antonio Velilla Moreno (1998)*, existe una concepción amplia y otra restringida de la noción de consumidor. Según la primera acepción, el consumidor es toda persona que contrata con el fin de consumir, es decir, utilizar un bien o servicio; por lo que si se acoge esta acepción, consumidor no será únicamente quien contrata para su uso personal, sino también quien lo hace para su uso profesional, siendo así cada eslabón de la cadena de producción un consumidor del producto de su antecesor.

Según la acepción restringida, consumidor es quien contrata con el fin de utilizar el bien o servicio adquirido para satisfacer sus necesidades personales o familiares, por lo que de acoger esta acepción, quedan excluidos quienes contratan para fines profesionales, y no simplemente personales y familiares.

En ese orden de ideas y tal como lo enuncia la Superintendencia de Industria y Comercio, para reputarlo consumidor, solo es en aquellos eventos en que contextualmente, aspire a una satisfacción propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha.

Inicialmente en el año 1971 se expidieron las primeras normas de defensa a los consumidores, con el Decreto 2416 de 1971, en el que se consagraron normas técnicas de calidad. Luego, la Ley 9 de 1979 consagró medidas para la protección del medio ambiente y normas sobre calidad del suministro de agua, alimentos, aditivos, bebidas, medicamentos, cosméticos, artículos de uso doméstico, (Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas, 2010) etc.

Luego se expide la Ley 73 de 1981, por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, conocida como la Ley del Consumo. Al año siguiente se expiden los Decretos 1441 y 3466 por los cuales se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y 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 los productores, expendedores y proveedores.

Desarrollando esta ley se expidió el Decreto, 3466 de 1982, que es lo que actualmente conocemos como Estatuto General del Consumidor.” (Ponencia Primer Debate Estatuto Del Consumidor)

Este decreto desarrolla las definiciones básicas del derecho del consumo, tales como: consumidor, productor, proveedor, propaganda comercial, idoneidad y calidad de un producto o servicio.

Unos años más tarde la constitución Nacional de 1991, garantizo los derechos y libertades humanas; y para hacer efectiva esta garantía no solo enuncio los derechos y libertades de las personas, sino que organizo el poder y creo instituciones que velan por la efectiva realización de aquellos. En consecuencia, el artículo 78, regula 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.

Así mismo menciona que serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Ante la entrada en vigencia de la actual constitución queda el Decreto, 3466 de 1982 desactualizado normativamente. En la anterior Constitución Política de 1886 no se estipulaba artículo alguno que protegiera específicamente los derechos de los consumidores. A contrario Sensu, en el *Artículo 78* de la Constitución Política de 1991 se encuentra reconocido como un derecho colectivo a la protección de los consumidores.

La protección al consumidor también encuentra respaldo en el *artículo 13* de la constitución al establecer que “el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. Especialmente el inciso tercero de este articulo el cual dice que el estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan. “Con este mandato lo que se busca es la efectividad material del derecho a la igualdad , imponiéndose, entonces, que para tal fin se trate de manera distinta a personas ubicadas en situaciones diferentes , como sucede con el productor y el consumidor” (Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas, 2010, pág. 11).

Luego de la constitución del 91 se han expedido muchas normas sobre derechos del consumidor, pero todas se han limitado a atribuir competencias, a distintos órganos sin que hasta ahora se hayan desarrollado los mandatos constitucionales incorporados en los artículos 13 y 78 de la carta política.

De esta manera se ve como uno de los objetivos de la cultura del consumo es la creación de mecanismos tendientes a lograr que la relación entre productor, proveedor, expendedores, publicistas; y el consumidor final sea más eficiente y efectiva, con el propósito de que el consumidor pueda obtener un producto que lo satisfaga.

En Colombia se han dado grandes pasos para promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores es así como El 12 de octubre de 2011 el Congreso de la Republica de Colombia, expide la ley 1480 de 2011 publicada en el Diario Oficial 48220 del 12 de octubre de 2011 y que entro a regir a partir del 12 de abril de 2012, considerada por las autoras como un momento importante en el Derecho Comercial porque en ella no solamente establece los derechos de los consumidores, se realizaron avances importantes para proteger al consumidor y encontrar un equilibrio frente a los productores y distribuidores de bienes y servicios y adicional se establece mediante el proceso verbal sumario un procedimiento que le permita a los consumidores de forma efectiva tener acceso a sus derechos y a los comerciantes la oportunidad de defensa, dicho estatuto está compuesto de (9) Títulos y (84) artículos, dentro de los cuales podemos identificar en el primer artículo los principios generales sobre los que se basa la protección al consumidor:

Principios Generales: Art 1. Ley 1480 de 2011:” *PRINCIPIOS GENERALES. Esta ley 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, lo referente a:*

- 1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.*
- 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.*
- 3. La educación del consumidor.*
- 4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.*

5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.”

Esta protección es necesaria ya que la relación del consumidor con los productores y comerciantes es por naturaleza desequilibrada, en la que productores y comercializadores suelen ser gigantes organizaciones que imponen unilateralmente las condiciones del contrato, y los consumidores o usuarios son personas del común, que no pueden negociar el contrato sino que simplemente pueden tomarlo o dejarlo.

En el mundo actual son mínimos los actos en la vida de los seres humanos que no tengan que ver con el consumo, es por esta razón que es muy importante que se brinde esa protección. Pues se ha entendido que la satisfacción de los consumidores es la finalidad última de la de la actividad económica.

Vale la pena mencionar que en nuestro país, existen muchas leyes que protegen a los consumidores colombianos, tales como:

- la ley 142 de 1994 que regula lo referente a los servicios públicos domiciliarios donde se promulga la regulación económica de los monopolios en la prestación de los servicios, cuando la competencia no sea posible, y la de promover la competencia entre quienes presten el servicio para que sus operaciones sean económicamente eficientes.
- el Decreto 2010 de 1994 referente a temas de calidad, productividad y competencia en el país.
- la ley 256 de 1996 por medio de la cual se dictaron normas sobre competencia desleal , y a través de la cual se protegió a los consumidores de manera indirecta, pues cuando se garantiza una libre y leal competencia entre productores y comerciantes mejor calidad y bajos precios existirán.
- La ley 446 de 1998 , por medio de la cual se dictan disposiciones de acceso a la justicia en su artículo 145 consagra algunas funciones de la Superintendencia De Industria y Comercio en pro de la protección de los consumidores.
- Los decretos 1441 y 3446 de 1982; las principales normas de protección a los consumidores en Colombia.
- Y finalmente la ley 1328 de 2009 que consolida un logro para el consumidor colombiano en materia financiera, de seguros, y del mercado de valores.

“Es cierto, que existen muchas normas regulando el tema en Colombia, como es usual en un país con una alta producción normativa; sin embargo, la gran mayoría de estas normas son simplemente formales, que no establecen protección alguna al consumidor, limitándose a crear entidades para temas específicos, que apenas protegen al consumidor de manera mediata o indirecta, o tratan un tema específico que solo afecta a algunos consumidores”. (Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas, 2010, pág. 221)

COMO SE HA CORREGIDO EL DERECHO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Lo cierto es que a partir del 2000 se ha venido trabajando arduamente en la protección que tienen los consumidores Colombianos, el consumidor no es un simple agente pasivo que espera a que le ofrezcan los productos y servicios, es un agente activo con el poder suficiente para lograr cambios en las ofertas y hasta en las mismas empresas, para que se ajusten a sus requerimientos y necesidades. Cada vez se es más consciente que lo importante no es la venta sino la repetición de la misma.

Por eso las compañías trabajan para brindar bienes y servicios con alta calidad y con las herramientas suficientes para poder hacer valer su derecho ante las entidades encargadas de dirimir los conflictos que se presenten entre productor, proveedor y consumidor final.

GENERALIDADES DE LA LEY 1480 DE 2011

La LEY 1480 DE 2011 nace puesto que al Decreto 3466 de 1982 le faltaban los dientes previstos en la misma carta política para que los consumidores pudieran ejercer plenamente sus derechos.

Sin duda la importancia de la Ley 1480 de 2011 está en su contenido de carácter *pro consumidor*, consagra reglas del juego claras tanto para consumidores como para productores y comercializadores. Ve al consumidor no como la gran empresa multinacional sino también como esa persona que compra para satisfacer sus necesidades de la vida diaria.

Logra esta ley *actualizar la realidad del consumidor actual*, puesto que el comercio de 1982 es muy diferente al que tenemos en el 2011, época de internet y del comercio electrónico.

Incluye la ley 1480 reclamaciones ante la Superintendencia por sectores que antes no eran cobijados por el anterior estatuto al consumidor como lo son la *salud, educación y servicios públicos*

Desarrolla el derecho a la *información* previsto en el Artículo 78 de la Constitución para que el consumidor cuente en todo momento con la información clara al momento de tomar la decisión de adquirir un bien o servicio.

Es un estatuto que otorga derechos a los consumidores pero también deberes, *educando así a los consumidores* e indicándoles la forma de hacer efectivas las acciones consagradas en la ley sin importar su cuantía

Se consagra una *protección especial* a los consumidores niños, niñas y adolescentes.

Regula los *contratos de adhesión y las cláusulas abusivas* protegiendo así a la parte débil de la relación como lo son los consumidores, desestimulando su celebración y favoreciendo a los consumidores.

Incluye la solidaridad en materia de *responsabilidad por producto defectuoso*. Ante el consumidor responden productor y proveedor solidariamente por el daño que se le cause. Un régimen de responsabilidad prácticamente objetivo, buscando proteger en todo momento al consumidor.

La consagración del derecho de *Retracto en operaciones de plazo* en beneficio de los consumidores y los proveedores de buena fe

Procedimiento Especial en materia del consumidor, proceso verbal sumario que simplifica y facilita el acceso del consumidor a la justicia, mediante un proceso ágil, con términos cortos y sin los costos que conlleva un proceso judicial

A grandes rasgos esos son los principales cambios que contempla el nuevo estatuto de protección del consumidor, aunque no debemos dejar de lado que el principal regulador es el propio mercado, que lo que busca esta ley en su sentido económico es fijar las reglas de interacción entre los diferentes eslabones de la cadena de comercialización para que así los que venden puedan hacerlo a un mejor precio y los que compran puedan hacerlo en unas mejores condiciones (estimulando de esa forma la oferta y la demanda) y que cada sujeto sepa los derechos y obligaciones que le asisten en todo momento para lo cual ya hay una acción eficaz y una autoridad competente a la que se puede acudir para hacerlos efectivos.

CAPITULO II

FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

El organismo competente más importante en materia de protección al consumidor sin duda es la Superintendencia de Industria y Comercio. La SIC se concibe como un *“Organismo de carácter técnico, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano”* (www.sic.gov.co, 2014)

Es ese conocimiento técnico que tiene la SIC que nos hace considerarla la autoridad máxima en materia de protección del consumidor, para ejercer su competencia cuenta con dos tipos de funciones

Funciones Administrativas:

Adicional al recurso ante los jueces de la República, el sistema normativo e institucional vigente en Colombia permite acudir, en relación con el consumidor, a la vía administrativa en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad administrativa con facultades sancionatorias para quienes infringen los derechos de los consumidores.

Sobre este asunto particular, es importante poner de presente que la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta, con arreglo al ordenamiento legal vigente, con dos mecanismos distintos para ejercer las atribuciones de protección al consumidor; nos referiremos, entonces, al escenario de control eminentemente administrativo.

La SIC actuará en ejercicio de sus funciones administrativas dependiendo de lo que se pretenda obtener de parte del consumidor, y de su elección al momento de elevar su acción ante esta autoridad.

En el evento en que el consumidor decida denunciar para proteger el interés general, lo que busca el consumidor no es una reparación del perjuicio sino proteger a la colectividad y que la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de sus funciones administrativas, adelante una investigación contra el presunto infractor (a el proveedor, comercializador y/o fabricante) que se puede sancionar con multa.

Lo que parece tan claro en la práctica es complejo para algunos consumidores. Recuerdo que una de las primeras investigaciones de la SIC que atendí en calidad de abogada de una empresa de servicios postales, fue una reclamación de una señora que no recibió su mercancía, ella acudió ante la SIC pero en vez de demandar, presentó una denuncia la cual después de surtir todo su proceso en la SIC, se resuelve en contra de la empresa obligándola en su momento a pagar una suma de más de VEINTE MILLONES DE PESOS (20.000.000). Lo curioso del caso, es que a la señora le enviaron copia de la resolución donde se imponía la sanción a la empresa y ella llamó a mi oficina a preguntar cuando podía pasar por el cheque. El Consumidor espero por más de seis (6) meses una reparación de su perjuicio cuando eso no es lo que se busca con una denuncia y ella no iba a recibir ningún tipo de indemnización de la sanción.

Funciones Jurisdiccionales:

En virtud del Artículo 116 de la C.P, se prevé que entidades diferentes a la Jurisdicción Ordinaria es decir a autoridades administrativas, se les atribuya una función jurisdiccional en materias precisas, como es en nuestro caso la protección al consumidor.

Es muy importante esta facultad de administrar justicia por entidades diferentes a la Jurisdicción Ordinaria, pues se traduce en una garantía para el consumidor de que su reclamación va a ser atendida en menos tiempo, toda vez que la congestión a nivel judicial es un tema muy limitante en nuestro país.

El consumidor tiene acciones que se puede ejercer ante la Jurisdicción Ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en Ejercicio de sus facultades jurisdiccionales a prevención, entre las cuales encontramos; 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 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

La competencia a prevención consiste en *“la competencia concurrente de dos o más autoridades en relación con determinados asuntos, de tal manera que el conocimiento de éstos por una de ellas excluye la competencia de las demás. Por tanto, la actuación que con posterioridad adelante otra de tales autoridades resulta nula por incompetencia”*¹, es decir que en materia de protección al consumidor son

¹ Corte Constitucional, Sentencia C-833/06, Magistrado Ponente Jaime Araujo Rentería

igualmente competentes la Jurisdicción Ordinaria y la Superintendencia de Industria y Comercio, y le corresponde al consumidor escoger ante cuál de ellos quiere ejercer su acción, la presentación de la acción ante uno genera la competencia y excluye a la otra autoridad.

A veces consideramos que nuestra reclamación no vale lo suficiente como para iniciar una demanda en la Jurisdicción Ordinaria,, ahí es donde entra la SIC y se convierte esta facultad jurisdiccional en una tutela efectiva de los derechos de los consumidores, la SIC interviene como un organismo técnico-especializado en la materia, si un consumidor para obtener una reparación debe escoger entre los dos competentes un Juez Civil del Circuito que maneja toda clase de temas o por la SIC que un juez entidad administrativa especializada en el tema preferiría que lo llevara esta última.

Acerca de esta función de las Autoridades Administrativas, nos preguntamos que se concibe en el nuevo Código General del proceso, y encontramos que las considera de suma importancia (...) *“El ejercicio de funciones jurisdiccionales por parte de autoridades administrativas, tomadas tan en serio por el Código General del Proceso, siembre bajo la convicción de que lo requiere Colombia, es que todos nos pongamos de acuerdo en relación con el propósito inaplazable de darle a los ciudadanos una tutela judicial efectiva a través de un acceso a la justicia a través de “un debido proceso de duración razonable” (Castillo)*

Las ha considerado tan importantes que dedico un artículo completo a las funciones jurisdiccionales ejercidas por autoridades administrativas.

Artículo 24. Las autoridades administrativas a que se refiere este artículo ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:

a) Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor. (...)

Cabe advertir que si bien esta consagración legal no es novedosa, si lo son las reglas que fijó el CGP en este mismo artículo para el ejercicio de dichas facultades. “Se reitera que la regla general es: si la autoridad administrativa se va a comportar como juez, debe procurarse que haga lo mismo que haga un juez-reglas de unificación-, salvo que exista una razón entendible para crear una excepcional regla” (Castillo, pág. 62)

La riqueza del artículo 24 del CP se encuentra en sus párrafos que fijan las siguientes reglas de unificación;

- 1. Parágrafo 1º Artículo 24 del CGP:** En este parágrafo el legislador fija la regla de la **competencia a prevención** que explicamos con anterioridad. Ante el asunto que nos ocupa en este escrito, en materia de protección al

consumidor el Juez Civil del Circuito y la SIC son igualmente competentes hasta tanto el consumidor inicie una acción escogiendo a una de las dos autoridades, excluyendo a la otra de conocer sobre el mismo asunto.

2. Parágrafo 2º Artículo 24 del CGP: Contempla la regla para las Autoridades Administrativas que a la fecha de promulgación de la ley no contaban con las funciones jurisdiccionales, por tal razón como no es nuestro caso no nos detendremos en él.

3. Parágrafo 3º Artículo 24 del CGP: En este parágrafo encontramos varias reglas así;

Inciso Primero: Denominada por el Doctor Robledo como la ***Identidad de Vías Procesales*** indica que la SIC cuando tramite los procesos de protección al consumidor en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales deberá usar la misma vía procesal que prevé la ley para los jueces, las dos autoridades competentes juegan con las mismas reglas.

Inciso Segundo: Denominada por el Doctor Robledo como ***Inexistencia de control por parte de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa***, como mencionamos con anterioridad la SIC puede conocer de los asuntos de protección al consumidor a través de dos funciones; función administrativa y función jurisdiccional. Cuando conoce en virtud de su función administrativa es posible que sus actos sean impugnados ante la jurisdicción contenciosa administrativa, pero cuando lo hace en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales se asemeja a un Juez de la República, cuyas sentencias no son impugnables ante esa jurisdicción.

Inciso Tercero: Denominada por el Doctor Robledo como ***Identidad en la procedencia de medios de impugnación***, como complemento del inciso anterior fija la ley que aunque esas sentencias no son impugnables ante la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, si sobre ella cabe el recurso de apelación, el recurso lo resolverá el superior funcional del juez que hubiere sido competente para conocerlo en primera instancia. Se identifica a la autoridad administrativa como si fuera el juez ordinario que reemplazó y su apelación se hace como si todo el tiempo este lo hubiera conocido.

Inciso Cuarto: Continuando con la denominada ***Identidad en la procedencia de medios de impugnación***, si el proceso es un asunto que conoce un juez en única instancia, la autoridad administrativa también lo conocerá en única instancia y será inapelable.

4. Parágrafo 4º Artículo 24 del CGP: Denominada por el Doctor Robledo como ***Identidad en el ejercicio del derecho de postulación***, las reglas de unificación previstas en este artículo para autoridades administrativas y jueces ordinarios prevén que para los procesos en que se requiera abogado en la Justicia Ordinaria también requerirán ante la autoridad administrativa en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales.

En general vemos en artículo 24 del CGP, que el legislador quiso unificar en la medida de lo posible el proceso y la actuación de la autoridad administrativa en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, lo que se pretende es que el consumidor tenga igualdad de condiciones si se presenta ante una autoridad o la otra, en cualquiera de los casos se fallara como un verdadero Juez de la República con todos los efectos que eso conlleva,

Culmina el Doctor Robledo en su ponencia indicando que las funciones jurisdiccionales conllevan una gran responsabilidad *“Las autoridades administrativas tienen en sus manos un gran reto: honrar la confianza depositada por el legislador desde hace años, y más recientemente, con la expedición del Código General del Proceso y para ello deben, con hechos medibles y palpables, demostrarle a Colombia que su justicia es más especializada, técnica y célere que la dispensada en estas materias por los jueces y magistrados de la rama judicial. Solo así el país entenderá las bondades de estos mecanismos excepcionales de administración de justicia”* (Castillo, pág. 67)

¿COMO FUNCIONA EL PROCESO EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES JURISDICCIONALES DE LA SIC?

Como lo hemos mencionado esta actuación se asemeja en su tratamiento al proceso judicial, por eso es necesario que para que se inicie se de una **demanda**, no es otra cosa que la acción que conoce la SIC a través de sus funciones jurisdiccionales en la que se busca obtener del proveedor, comercializador y/o fabricante *la reparación o cambio del bien o la devolución del dinero pagado a través de la efectividad de la garantía.* (Superintendencia De Industria y Comercio / Denuncias y Reclamos , 2014)

Ahora bien, el proceso se tramitara de acuerdo con lo previsto en el Artículo 390 Parágrafo 3 del CGP por el proceso verbal sumario o verbal dependiendo de la cuantía.

En cuanto al proceso verbal sumario, la demanda según el Artículo 391 inciso 4 del CGP establece la posibilidad de las autoridades administrativas de elaborar formularios para que los consumidores puedan presentar su demanda y contestarla.

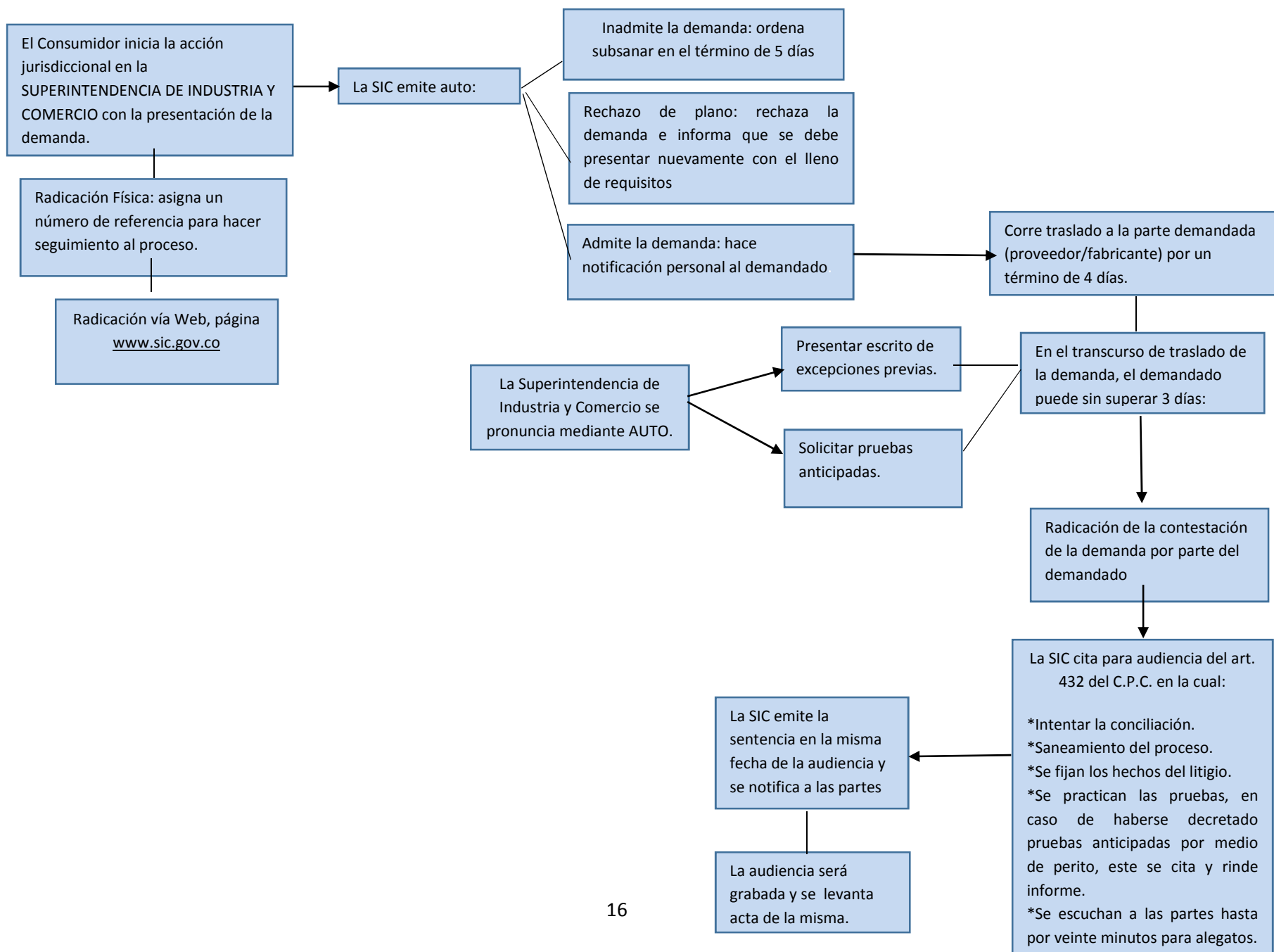
El consumidor que presuma que le han violado sus derechos o las disposiciones de protección al consumidor, puede instaurar ante la Superintendencia de Industria y Comercio peticiones, quejas o reclamos, en contra de proveedor, comercializador y/o fabricante por los siguientes motivos:

1. Falta de calidad o idoneidad de bienes y servicios.
2. Información que no corresponda a la realidad o induzca a error.
3. Publicidad engañosa.
4. Incumplimiento de incentivos ofrecidos.

5. Falta de indicación pública de precios o existencia de dos o más precios en un bien.
6. Cobro de precio superior al anunciado.
7. Cobro no autorizado de propinas.
8. Incumplimiento de garantías.
9. Diferencias entre el contenido neto anunciado y el real.
10. Incumplimiento de normas que regulan las ventas mediante sistemas de financiación.

PROCESO VERBAL SUMARIO EN LA SIC

1. El Consumidor debe Radicar ante la SIC por medio físico o en la página de Web de la entidad, su demanda, anexando los soportes que respaldan su solicitud y la prueba de haber agotado el requisito pre procesal de la reclamación directa ante el demandado.
2. Al radicar le asignan un número de expediente el cual debe consultar periódicamente en la página web de la SIC para saber cuál ha sido el avance del proceso.
3. Luego de que la SIC emita el auto admisorio de la demanda, corre traslado a la parte demandada por el término de 4 días para contestar.
4. La parte demandada debe radicar la respuesta de la demanda contestando cada uno de los hechos, manifestando si son o no ciertos y justificándolos, en lo posible adjuntando pruebas, también es el momento procesal oportuno para aportar y solicitar la práctica de pruebas que se requieran y que la ley establece.
5. Teniendo en cuenta que es un proceso verbal sumario, las excepciones previas deben tramitarse a través de un recurso, del cual la SIC resuelve a través de un auto que actualmente no tiene termino de respuesta.
6. Audiencia del 432, actualmente la SIC, cita a las partes para audiencia una vez decididas las excepciones previas, en dicha audiencia se procede a: intentar la conciliación, saneamiento del proceso, se fijan los hechos del litigio, se practican las pruebas, se escuchan a las partes hasta por veinte minutos (tiempo es de ley).
7. Se emite la sentencia en la misma fecha de la audiencia.
8. La audiencia será grabada y se levanta acta de la misma.



CAPITULO III

LA PRUEBA

En el capítulo anterior mencionábamos como la actuación de la SIC en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales es en debida forma un proceso que se rige por lo establecido por el Código General del Proceso. Ahora bien, teniendo en cuenta que estamos ante un proceso es necesario que revisemos el tema de la prueba.

Con la entrada en vigencia de la ley 1480 de octubre de 2011, la cual regula las relaciones de consumo, nos damos cuenta de la especial protección a la parte más débil de la relación contractual: el consumidor.

Para los efectos de la presente ley, se entiende por Consumidor o usuario. *“Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”.*

No hay duda de que en Colombia se han dado grandes pasos para promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, especialmente en el campo socio-económico.

Pero para entender bien el aspecto probatorio en las relaciones de consumo, se debe partir del entendido de que todos los seres humanos son consumidores (Hinestrosa, 2012) ; Con nuestra forma de consumir podemos influir en la marcha de la economía y del mundo de una forma directa.

Uno de los principales objetivos de la cultura de consumo es la creación de mecanismos tendientes a lograr que la relación entre los integrantes de la cadena: productor; proveedores, expendedores, publicista; y el consumidor final sea más eficiente y efectiva, con el propósito de que el consumidor pueda obtener un producto que lo satisfaga.

El actual estatuto del consumidor señala que el eslabón más débil de la cadena es sin duda el consumidor, por esta razón exige una mayor responsabilidad y honestidad en los productos bienes y servicios a los que se puede acceder, dando cumplimiento a las garantías, y ampliando la responsabilidad contractual.

Con todo este esfuerzo por crear una sociedad más organizada y justa en materia de consumo es que se está avanzando en la protección de los derechos de los

consumidores; derechos que se ven garantizados en la constitución política de 1991 en su artículo 78, que dice:

“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”.

Existe una gran incidencia de la prueba, en su dirección a la indagación de la verdad en los procesos judiciales, en Colombia la normatividad civil dispone en su artículo 177 lo atinente a la carga de la prueba *“incumbe a las partes probar el supuesto de hecho que consagra el efecto jurídico que ellas persiguen”*, son las partes y no el juez las que tienen la necesidad de probar, es decir que si una de las partes es negligente a la hora de probar la decisión final lo afectara.

“El derecho probatorio se ha formado del estudio de normas, doctrinas y principios sobre las regulaciones del conjunto de actos probatorios útiles al derecho en general y al proceso en particular” (Niño, 2003), es considerado una facultad de índole constitucional, en tanto inspira y conforma junto a otros derechos y principios lo que conocemos como el debido proceso dispuesto en el artículo 29 de nuestra constitución.

El nuevo ordenamiento del código general del proceso integra, sistematiza y unifica las numerosas reformas hechas al código de procedimiento civil de 1970, mediante la oralidad, todo con el propósito de facilitar el acceso, propender por la averiguación de la verdad, disminuir las diferencias entre las partes y fortalecer la inmediación y la transparencia.

De esta manera es más probable que se garantice la justicia en la decisión y la eficacia de los derechos sustanciales, esto claro está con la debida capacitación, educación y re direccionamiento de lo que hasta ahora conocemos.

Ahora bien, ¿quién debe probar al juez los hechos que son relevantes en un proceso de protección al consumidor? Generalmente los hechos los debe probar quien los quiere hacer valer en el proceso, pero en materia de protección al consumidor se puede hablar de una inversión en la carga de la prueba. Encontramos que el estatuto es pro-consumidor, y mal podría considerarse un estatuto pro-consumidor si le impone la carga de la prueba a la parte más débil de la relación (El consumidor) cuando es la empresa la que en la mayoría de las

ocasiones está en la posibilidad de probar el hecho que da origen a la reclamación.

El Código General del Proceso, en el Libro Segundo sobre Actos Procesales, continúa con el Régimen Probatorio en la Sección Tercera, en un título único, denominado “PRUEBAS”, conformado por diez (10) capítulos, uno más que el Código de Procedimiento Civil.

Continúa la noción clásica del artículo 177 CPC, sin embargo en la segunda parte de este artículo se autoriza al juez para aplicar la carga dinámica de la prueba de la siguiente forma:

“No obstante, según las particularidades del caso, el juez podrá, de oficio o a petición de parte, distribuir la carga al decretar las pruebas, durante su práctica o en cualquier momento del proceso antes de fallar, exigiendo probar determinado hecho a la parte que se encuentre en una situación más favorable para aportar las evidencias o esclarecer los hechos controvertidos. La parte se considerará en mejor posición para probar en virtud de su cercanía con el material probatorio, por tener en su poder el objeto de prueba, por circunstancias técnicas especiales, por haber intervenido directamente en los hechos que dieron lugar al litigio, o por estado de indefensión o de incapacidad en la cual se encuentre la contraparte, entre otras circunstancias similares”.

(...) La disposición no solo autoriza al juez por iniciativa propia o pedido de parte para reasignar la carga de probar, sino que, además, ilustrativamente contiene algunos supuestos en los cuales podrá considerarse que alguien está en mejores condiciones de acreditar un determinado hecho. (Hinestrosa, 2012, pág. 39)

Así mismo de este artículo se desprende una tercera parte:

“Cuando el juez adopte esta decisión, que será susceptible de recurso, otorgará a la parte correspondiente el término necesario para aportar o solicitar la respectiva prueba, la cual se someterá a las reglas de contradicción previstas en este código”.

Esta inversión en la carga de la prueba a favor del consumidor y en contra del fabricante o distribuidor es una gran ventaja, pues consagra una responsabilidad objetiva, definida por Alessandri *“La responsabilidad objetiva prescinde en absoluto de la conducta del sujeto, de su culpabilidad; en ella se atiende única y exclusivamente al daño producido. Basta éste para que su autor sea responsable Cualquiera que haya sido su conducta, haya habido o no culpa o dolo de su parte. Es el hecho perjudicial, el hecho liso y llano y no el hecho culpable o doloso el que genera la responsabilidad”* (Arturo & Alessandri Rodríguez, 1981, pág. 92)

Es importante que la responsabilidad del Productor sea ahora Objetiva, *“las causales de exoneración están taxativamente señaladas en la ley, y todas coinciden en un mismo elemento; para eximirse de responsabilidad es necesario demostrar que el defecto surgió por un hecho totalmente extraño, ajeno a la órbita de control del productor o proveedor”* (Asesoría Jurídica, 2012, pág. 5), es decir que la responsabilidad se presume en contra del productor, y no importa cuál fue su conducta, o si obró con diligencia.

En cuanto a la responsabilidad de productores en materia de productos defectuosos la Corte Constitucional la ha denominado como “responsabilidad del mercado”, lo cual implica en materia de carga de la prueba *“El consumidor solo estará obligado a probar la existencia del defecto del producto y que este se hizo evidente dentro del término de la garantía y será el productor y o expendedor el que asuma la carga de la prueba de demostrar que el defecto surgió por una de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley”* (Asesoría Jurídica, 2012, pág. 4)

En cuanto a la inversión de la carga de la prueba la Honorable Corte Constitucional ha precisado que “distribuir la carga de la prueba en favor de la parte menos fuerte de la relación, de forma tal que esta únicamente se vea obligada a demostrar- con pruebas adicionales a su declaración consistente y de buena fe- aquellos hechos que esté en la posibilidad material de probar , correspondiéndole a la otra parte la prueba de las circunstancias que alegue en su favor para desvirtuar lo alegado en su contra” (Dr. Alejandro Martínez Caballero , 2000)

Específicamente en materia de protección al consumidor la Corte Constitucional ha reconocido la especial condición de debilidad del consumidor *“la ley observa con atención la indefensión a la que se ve sometido el consumidor en razón de la necesidad que tiene de obtener los bienes ofrecidos en el mercado”*. (Dr Carlos Gaviria Díaz , 2000)

Adicional al tema de la parte débil y fuerte en el proceso judicial, vemos que las nuevas reglas en materia probatoria *“se destaca aquella consistente en hacer recaer el onus probandi sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva”*. (Peirano, 2012, pág. 972)

Esta inversión de la carga de la prueba busca igualar la relación entre el consumidor y el proveedor de bien, quien cuenta en muchas ocasiones con la facilidad de probar los hechos que se pretenden reclamar. *“La posición del consumidor no le permite conocer en detalle el proceso de producción más aún si este se desarrolla en condiciones técnicas que solamente son del dominio del empresario industrial. La ley, por lo tanto, desconoce la circunstancias de inferioridad del consumidor cuando, en estos supuestos, exige a la persona perjudicada con un producto defectuoso, puesto en circulación por un empresario*

profesional, cargas adicionales de la prueba del daño, del defecto y del nexo causal entre este último y el primero, puesto que acreditado este extremo, corresponderá al empresario demostrar los hechos y circunstancias que lo eximan de responsabilidad y que, en su caso, conforme a las reglas legales y a las pautas jurisprudenciales, le permitan excluir la imputabilidad del hecho dañoso o sufrido por aquella (...)" (Dr . Eduardo Cifuentes Muñoz, 2000)

Es así como el nuevo estatuto al consumidor sanciona con la ineficacia las cláusulas abusivas que se consagren en los contratos donde se invierta la carga de la prueba en contra del consumidor.

Ahora bien cuando se trata de una investigación de la SIC en ejercicio de sus funciones de autoridad administrativa ha concluido la SIC que *"Si bien la administración tiene la facultad de decretar pruebas de oficio en el desarrollo de una investigación administrativa, ésta no supe la carga probatoria de la investigada frente a los hechos y argumentos presentados en el desarrollo del proceso sancionatorio."* (Superintendencia De Industria y Comercio , 2013) Aunque la autoridad administrativa tiene el derecho-deber de solicitar las pruebas de oficio que considere pertinentes para probar los hechos que se alegan, no por ello se exime la parte de la obligación de aportar las pruebas.

La sic ha precisado en Consulta Asesoría Jurídica SIC, RADICACIÓN 12.138721-1-0 del 28 de Septiembre de 2012 en que eventos la carga de la prueba la tiene el consumidor y en que eventos el productor:

1. Cuando el consumidor exija la efectividad de la garantía (cambiando, reparando o devolviendo el bien) deberá probar el defecto del producto.
2. Cuando la demanda sea Por publicidad o información engañosa corresponderá al productor demostrar que la información cumple con los requisitos establecidos en la ley

CAPITULO IV

EFFECTOS DE LAS SENTENCIAS JUDICIALES EMITIDAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN USO DE SUS FACULTADES JURISDICCIONALES.

Para referirnos a los efectos de las sentencias judiciales emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, debemos primero referirnos a las Acciones y las facultades jurisdiccionales que le han sido atribuidas a la Superintendencia de Industria y Comercio, que se encuentran en los artículos 56 y 58 del actual estatuto de protección al consumidor, es decir la ley 1480 de 2012.

El artículo 56 establece las Acciones jurisdiccionales de protección al consumidor *“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:*

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

3. 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.

PARÁGRAFO. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de qué trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley” (Ley 1480, Artículo 56, 2012).

Definido que entre las acciones jurisdiccionales se encuentran la acción de protección al consumidor, podemos evidenciar como en este mismo estatuto de protección al consumidor se le atribuye competencia jurisdiccional a la a la

Superintendencia de Industria y Comercio y se establece el proceso por el cual debe tramitarse los procesos que versen sobre violación a los derechos del consumidor, que no es otro que el procedimiento verbal sumario, determinado en su artículo 58 así: *“Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, **se tramitarán por el procedimiento verbal sumario**, con observancia de las siguientes reglas especiales:*

1. La Superintendencia de Industria y Comercio o el Juez competente conocerán a prevención.

*La Superintendencia de Industria y Comercio **tiene competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al juez de primera o única instancia competente por razón de la cuantía y el territorio.***” (Negrilla fuera de texto).

Por lo tanto para el caso que nos ocupa, queda claro que en temas de protección al consumidor, la Superintendencia actuará como juez de primera o única instancia lo cual depende de la cuantía de la reclamación y que nos obliga necesariamente a hablar sobre las cuantías establecidas actualmente en el nuevo Código General del proceso:

En el artículo 25 de la Ley 1564 de 2012 (CGP), para fijar la competencia del Juez, se dividirán en procesos de mínima, menor y mayor cuantía:

Procesos De Mínima Cuantía:

Son aquellos que versen sobre pretensiones patrimoniales que no excedan el equivalente a cuarenta Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (40 SMLMV)”. (Codigo General Del Proceso , ley 1564 de 2012 Articulo 304)

En este caso la Superintendencia de Industria y Comercio reemplaza al juez de única instancia y los efectos de la sentencia serán de **Cosa Juzgada**, por lo tanto no admitirá recurso alguno.

Tal como lo señala el último inciso del artículo 147 de la ley 446 de 1998 “Con base en el artículo 116 de la Constitución Política, la decisión jurisdiccional de la Superintendencia respectiva, una vez ejecutoriada, hará tránsito a cosa juzgada”.

Así mismo el artículo 148 de la misma ley 446 de 1998, ha señalado que “(...) *Los actos que dicten las Superintendencias en uso de estas facultades jurisdiccionales no tendrán acción o recurso alguno ante las autoridades judiciales (...).*”.

Así las cosas tenemos que para temas de protección al consumidor, donde el demandante o consumidor decida someter a decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio, y en procesos de mínima cuantía, esta decidirá en Derecho y por lo tanto dicha decisión hará **tránsito a cosa juzgada**.

Procesos De Menor Cuantía:

Son aquellos que versen sobre pretensiones patrimoniales que excedan el equivalente a cuarenta Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (40 SMLMV) sin exceder el equivalente a ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV).

Procesos De Mayor Cuantía:

Son aquellos que versen sobre pretensiones patrimoniales que excedan el equivalente a ciento cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (150 SMLMV)”. (Codigo General Del Proceso , ley 1564 de 2012 Articulo 304)

En estos procesos de menor y mayor cuantía, el consumidor deberá estar representado por un abogado y la Superintendencia hará las veces del juez de primera instancia, por lo tanto la sentencia que decida sobre esa instancia admite recurso de apelación que será resuelto por la autoridad competente.

Lo anterior solo es aplicable en temas jurisdiccionales, pues en temas administrativos los efectos de las sentencias son diferentes, y al respecto la corte constitucional se ha pronunciado en varias sentencias, entre las cuales señalamos la sentencia C-537 de 2010 en la que dice que “... *en la Sentencia C-649 de 2001 se establece el deber de información de la SIC, sobre la naturaleza de las facultades que se está ejerciendo. Es decir que la entidad debe informar cuándo se inicien las investigaciones, si está cumpliendo atribuciones jurisdiccionales o administrativas, para que de esta manera las partes tengan conocimiento del proceso a que están siendo sometidos. Dice la Corte en esta Sentencia, que es “indispensable, que el ciudadano objeto de la investigación adelantada por la Superintendencia, se le haga saber claramente cuál función ejerce la entidad en*

cada caso: la jurisdiccional o la administrativa.” (Doctrina Probable Sobre El Derecho De La Competencia , 2010)

Y con base en lo anterior en caso de ser una actuación administrativa la misma será así:

Actuación Administrativa: sus facultades están reguladas en los artículos 59, 60 y 61 de la ley 1480 de 2012.

En primera instancia el pronunciamiento se realiza por medio de Resolución contra la cual procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al consumidor y el de apelación ante el Superintendente Delegado para la Protección al Consumidor.

Las sanciones administrativas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio, según el artículo 60 de la ley 1480 de 2012, se realizan de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Ahora bien, retomando los efectos de las sentencias emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en **actuaciones jurisdiccionales** vale la pena resaltar además como ya lo mencionamos, que dichas facultades están reguladas en los artículos 56,57 y 58 de la ley 1480 de 2012.

El proceso sobre el cual se realizan los trámites jurisdiccionales es el verbal sumario regulado en el Código de procedimiento civil o el actual Código General del proceso, y tiene efectos de Cosa juzgada en procesos de única instancia, es decir que no admite recursos.

Es importante en este punto mencionar la importancia que tiene la sentencia en cualquier proceso judicial: *“La finalidad práctica de un proceso judicial es la obtención de una sentencia por medio de la cual se resuelva un conflicto de incidencia jurídica. Esa finalidad se perfecciona en el momento en el que se obtiene la preciada providencia, y su mandato se hace exigible, y tal circunstancia se materializa por medio de la figura de la ejecutoria.*

Antes que definir, describiré la ejecutoria de la providencia judicial como la circunstancia que hace inmodificable, y la dota de perennidad, a la providencia, toda vez que contra la misma no procedan recursos judiciales. Consecuencia de la ejecutoria es el tránsito a cosa juzgada de la controversia, plasmada en un acto jurídico procesal que constituirá un título ejecutivo, continente de una obligación clara, expresa y exigible, que puede hacerse valer, esto es, exigir su cumplimiento, por su ministerio o mediando intervención de la autoridad judicial. (Morroy, Pendiente Por Publicar)

(...)La cosa juzgada es la realización del derecho particularizado que se declara en la sentencia, no obstante, hay eventos en los cuales no puede constituirse, previstos por el artículo 304 del CGP:

No constituyen cosa juzgada las siguientes sentencias:

- 1. Las que se dicten en procesos de jurisdicción voluntaria, salvo las que por su naturaleza no sean susceptibles de ser modificadas.*
 - 2. Las que decidan situaciones susceptibles de modificación mediante proceso posterior, por autorización expresa de la ley.*
 - 3. Las que declaren probada una excepción de carácter temporal que no impida iniciar otro proceso al desaparecer la causa que dio lugar a su reconocimiento”.*
- (Codigo General Del Proceso , ley 1564 de 2012 Artículo 304).*

CAPITULO V

DESARROLLO DOCTRINAL DE LOS CASOS CONTEMPLADOS EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

El derecho del consumidor es nuevamente un tema de especial interés en Colombia, pues en torno a él y con la nueva ley 1480 de 2011 han surgido algunas situaciones interesantes, las cuales no solo plantean cuestiones en la regulación empresario- proveedor, si no cuestiones entorno a la calidad idoneidad y seguridad de los productos, garantías, publicidad engañosa, contratos de adhesión y cláusulas abusivas.

El nuevo estatuto del consumidor desarrolla el tema entre productores y consumidores, es un desarrollo de la constitución del 91, pues la anterior legislación tenía muy limitado el tema contractual y de garantías, este nuevo estatuto se preocupa mucho más por el consumidor; con esta nueva norma los consumidores colombianos tienen más derechos que los que otorgaba el anterior estatuto.

Este estatuto trabaja sobre el eje de la información y establece herramientas para reclamar los derechos de los consumidores desde el punto de vista procesal.

La Superintendencia de Industria y Comercio menciona que todo productor debe asegurar la calidad, idoneidad y seguridad de los productos en cada uno de los servicios que ofrezca y ponga en el mercado. “En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. Aparte de esto, el productor está en la obligación de informar de manera clara y precisa la calidad del producto”. Según la Corte Constitucional en Sentencia C- 1141 *“calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma. En definitiva, suprimir al productor como sujeto pasivo de las acciones de garantía equivale a anular las garantías concedidas o presupuestas, sean éstas de orden legal o convencional. La regulación procesal que produzca este efecto, en lugar de promover la realización del derecho sustancial, lo aniquila. Se puede afirmar, sin vacilación, que en lo que atañe a la conformación de los elementos reactivos del derecho del consumidor, el papel del legislador - por ende el campo de su libertad configurativa -, no consiste en eliminar la responsabilidad del productor en razón de la calidad de sus productos o servicios, sino en determinar los procedimientos más idóneos para hacerla efectiva.”*

El siguiente tema que regula el nuevo estatuto del consumidor es la Garantía la norma establece que la garantía legal es obligatoria, si el producto no proporciona la información adecuada, cualquier queja sobre el producto se asumirá como un

daño por defecto del mismo. Con respecto a la duración de la garantía, el Estatuto determina que estas se deben regir por los siguientes puntos:

- Lo establecido en las normas imperativas.
- Lo ofrecido por el productor o expendedor.
- Subsidiariamente: Bienes perecederos: hasta su vencimiento, Bienes nuevos: 1 año, Bienes usados: 3 meses (garantía no obligatoria).
Inmuebles: Estabilidad de la obra: 10 años, Acabados: 1 año.
- La garantía se suspende con ocasión de su efectividad.
- Cambio total de producto: nueva garantía.
-

Una novedad que contempla este estatuto respecto de este tema es que el consumidor no tiene que limitarse al productor o al expendedor para poder hacer efectiva su garantía, con esta ley puede acudir a cualquiera de los dos, con esta implementación solo se tendría que hacer la reclamación directamente y demostrar que el producto tiene una falla.

La Sala Plena de la Corte Constitucional, en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales y de los requisitos y trámite establecidos en el Decreto 2067 de 1991, contempla lo a teniente a la garantía mínima presunta pactada en todos los contratos de compraventa y prestación de servicios la obligación a cargo del productor de garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la medicación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro.

El tercer tema de que trata el estatuto del consumidor es La publicidad engañosa, para que la publicidad sea engañosa no es necesario que efectivamente se produzca un error basta con la mera inducción al error, esto se da en el preciso momento en que se pueda afectar al consumidor, debido a la presentación del mensaje, a la información suministrada o a la omisión de dicha información, aquí es donde se ve afectada la economía de una persona o un competidor.

La doctrina entiende que para que pueda desencadenarse el engaño como consecuencia de la información que se trasmite es preciso que: El mensaje publicitario pueda valorarse en términos de veracidad. No puede enjuiciarse como acto de engaño la comunicación al público de juicios de valor puros, y por esta misma razón, tampoco puede ser enjuiciada como engaño la publicidad directamente encaminada a provocar sentimientos irracionales, ni la publicidad meramente sugestiva, carente de mensaje informativo.

es así como la sala civil de corte suprema de justicia en sentencia de 1 de noviembre de 2011 estableció fundándose en jurisprudencia emitida por el tribunal que la publicidad está subordinada al derecho constitucional colectivo que le asiste al consumidor en materia de calidad de bienes y servicios, sino que también le asiste de acuerdo al artículo 20 inciso 1 de la constitución política de Colombia el derecho de estar bien informado; por otra parte la superintendencia de industria y

comercio mediante la resolución 5985 de 2012, sanciona a una compañía estética por publicar uno de sus productos bajo la expresión “eterna juventud”, aduciendo que los anunciantes productor, proveedor o persona encargada no pueden publicitar sus productos omitiendo el registro INVIMA, ni se puede brindar a la comunidad un producto cuyas características no cuenta con sustento científico.

El siguiente caso que plantea la norma es referente a los Contratos de adhesión, regulados en el capítulo VII del Estatuto tipifica que las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor y no de quien lo elabora. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

Así mismo se estipula que en todos los contratos de adición, el proveedor debe informarle al consumidor los alcances de la parte obligacional de los contratos y las normas deben ser concretas y legibles, también establece que toda modificación unilateral de los contratos está prohibida, así como las cláusulas abusivas, las cuales no podrán estar dentro de ningún contrato.

Lamentablemente respecto de este tema en nuestro país no se cuenta con un sólido respaldo jurisprudencial, ni con la tradición jurisdiccional de analizar y calificar la validez jurídica de las cláusulas contractuales insertas en los contratos.

Esto pasa en gran medida por la gran urgencia de las organizaciones en realizar negocios rápidos que no impliquen un desgaste de energía, y esto lo logran a través del uso de un contrato preestablecido o formularios, lo que pone en la mesa ventajas para las entidades y desventajas para los usuarios.

En este orden de ideas, la respuesta que se ha generado en diversos ordenamientos ha sido la preocupación por la protección particular al consumidor, pues las relaciones comerciales que surgen del tráfico de bienes se convirtieron en relaciones de anonimato total.

En relación con este tema también se regulan las cláusulas abusivas, en donde existen contratos en los que se incluye una cláusula que es existente, válida y eficaz en el sentido que no contraría normas que tipifiquen la situación, pero que al desconocer los intereses de una de las partes resulta inaceptable por el desequilibrio manifiesto que representa. Este tema como el anterior no tiene una regulación completa, es por eso que “el ordenamiento jurídico nacional ha visto la necesidad de incorporar dicho concepto a través de doctrina y jurisprudencia en aras de proteger a los contratantes débiles. Adicionalmente no existe claridad acerca de la sanción aplicable a estas, ni de las consecuencias que dicha sanción acarrearía al contrato en que son incluidas”. (Roa, Septiembre de 2009)

La jurisprudencia ha utilizado diferentes juicios, como la nulidad por ilicitud de la causa, la buena fe y el abuso del derecho en aras de dar una protección a la parte más débil.

La jurisprudencia entonces a considera como abusiva la estipulación que permita eximir de responsabilidad por incumplimiento de una obligación esencial del

contrato, a la parte que ejerce la posición dominante en el mismo. (Roa, Septiembre de 2009) Esto claramente nos dice que una cláusula puede llegar a ser abusiva en el momento en que desconozca una obligación principal en el contrato.

El desarrollo más adecuado para dar solución en parte a las cláusulas abusivas dice la doctrina es la nulidad parcial.

Finalmente el nuevo estatuto del consumidor plantea el derecho de retracto que tiene los consumidores a la hora de adquirir bienes y servicios, esto opera en las negociaciones que se hagan en ventas por métodos no tradicionales, ventas a distancia, tiempos compartidos o ventas con financiación de productor proveedor, el consumidor tendrá un plazo máximo de cinco días para retractarse de la compra y el bien deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que se recibió. El comprador deberá asumir los costos de transporte y por su parte, el proveedor deberá reintegrar el dinero en máximo 30 días.

En lo referente a la transacción se podría revertir si se comprueba que existió fraude, operación no solicitada, no recibo del producto, que el producto no corresponda o que el mismo salga defectuoso.

Ahora bien Cómo puede el consumidor hacer efectivas las normativas del nuevo Estatuto; existen dos clases de opciones: entablar acciones administrativas, las cuales se denuncian frente a la Superintendencia de Industria y Comercio, con el fin de que la autoridad ordene corregir una situación determinada y la infracción no se siga cometiendo, sobre este hecho la autoridad podría imponer multas como castigo; la otra opción son las acciones jurisdiccionales, que se pueden iniciar frente a un juez de la República o en algunos casos también ante la Superintendencia de Industria y Comercio. (www.sic.gov.co, 2014)

Ahora bien el usuario puede interponer una demanda si presenta alguno de los casos planteados anteriormente buscando la reparación o cambio del bien o la devolución del dinero pagado a través de la efectividad de la garantía.

La acción judicial de protección al consumidor también puede interponerse para solicitar la indemnización de perjuicios ocasionados por la difusión de publicidad o información engañosa o los derivados de la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien. Esta acción se dirige contra el proveedor, comercializador y/o fabricante.

A través de esa demanda o denuncia se pretende que la Superintendencia inicie una investigación administrativa que podría conllevar a la imposición de una sanción administrativa como ya se mencionó o (multa) al proveedor, comercializador y/o fabricante.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de grado, nos ha permitido a lo largo de su ejecución, concluir que el tema probatorio en materia de protección al consumidor se convierte en una carga procesal para el demandado (proveedor, productor o prestador de servicio) pues tal como lo señalamos en el capítulo de pruebas, el proceso jurisdiccional de protección al consumidor es un proceso especial que a diferencia de un proceso ordinario, obliga al demandado a demostrar la veracidad o falsedad de los hechos que el consumidor alega en su demanda, procurando así que el consumidor obtenga de forma eficaz la protección de su derecho, y reduciendo a que esté solo debe probar el hecho de ser consumidor y la relación de consumo con su demandado.

El proceso jurisdiccional que se lleva a cabo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio en tema de protección al consumidor, hace que la misma deba obtener necesariamente de las partes las pruebas que los acrediten como tal y en la ejecución del proceso donde las partes pueden solicitar pruebas anticipadas para ser valoradas por el juez que en este caso ha de ser la Superintendencia de Industria y Comercio se dé la oportunidad procesal a las partes para controvertir la defensa de la contraparte.

Dada la publicidad que la Superintendencia de Industria y Comercio ha realizado en procura de la protección a los derechos de los consumidores, ha motivado que los mismos acudan de forma más frecuente a los servicios de la Superintendencia quien además de informar sus derechos, los asesora en la protección de los mismos, esto ha llevado que las empresas modifiquen sus procesos haciendo que los mismos cumplan las expectativas de los consumidores y que sus productos cuenten con un respaldo en cumplimiento de las exigencias legales.

BIBLIOGRAFÍA

1. Dr . Eduardo Cifuentes Muños , C- 1141 (Corte Constitucional 2000).
2. Dr Carlos Gaviria Diaz , C- 524 (Corte Constitucional 2000).
3. Dr. Alejandro Martinez Caballero , T- 835 (Corte Constitucional 2000).
4. Doctrina Probable Sobre El Derecho De La Competencia , Sentencia C 537 (Corte Constitucional 30 de Junio de 2010).
5. Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas. (2010). *Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas Vol.40*, 11.
6. *Ley 1480, Artículo 56*. (2012). Bogotá.
7. Asesoría Jurídica, 12.138721-1-0 (Superintendencia De Industria y Comercio 28 de Septiembre de 2012).
8. *Superintendencia De Industria y Comercio* . (10 de Marzo de 2013). Recuperado el 12 de Marzo de 2014, de www.sic.gov.co
9. *Superintendencia De Industria y Comercio / Denuncias y Reclamos* . (Enero de 2014). Recuperado el Enero de 2014, de www.sic.gov.co
10. www.sic.gov.co. (Febrero de 2014). Obtenido de Superintendencia De Industria y Comercio .
11. Arturo, A. R., & Alessandri Rodríguez, A. (1981). *De la Responsabilidad Extracontractual en Derecho Civil*. Santiago De Chile: Imprenta Universal.
12. Castillo, P. F. (s.f.). Funciones Jurisdiccionales de Autoridades Administrativas. En P. F. Castillo, *XXXIX Funciones Jurisdiccionales De Derecho Procesal - Universidad Libre* (pág. 53). Bogotá.
13. *Código General Del Proceso , ley 1564 de 2012 Artículo 304*. (s.f.). Bogotá.
14. Hinestrosa, F. (2012). *XXXIII Congreso Colombiano De Derecho Procesal*. Bogotá: Universidad Libre.
15. Morroy, C. A. (Pendiente Por Publicar). *Providencias Judiciales en el Código General Del Proceso* . 22.
16. Niño, M. A. (2003). *La Prueba en el Derecho Colombiano*. Bogotá: UNAB.

17. Peirano, J. W. (2012). Ponencia la Carga De La Prueba. En *XXXIX Congreso Colombiano de Derecho Procesal* (pág. 972). Bogotá : Universidad Libre .
18. Ponencia Primer Debate Estatuto Del Consumidor . (s.f.). *Senado De La Republica* , 2.
19. Roa, F. S. (Septiembre de 2009). Control Judicial De Las Clausulas Abusivas en Colombia. *Revista De Derecho Privado*, 10.