



DESARROLLO NORMATIVO DEL DERECHO DEL CONSUMO EN COLOMBIA¹

DESENVOLVIMENTO NORMATIVO DO DIREITO DE CONSUMO NA COLÔMBIA

NORMATIVE DEVELOPMENT OF THE RIGHT OF THE CONSUMPTION IN COLOMBIA

Recebido em:	13/03/2019
Aprovado em:	06/06/2019

Beliña Herrera Tapias²

Jassir Amín Álvarez Estrada³

¹ Este documento, como artículo, es producto de los resultados obtenidos en la investigación denominada: “Mecanismos judiciales y extrajudiciales de protección al consumidor a partir de la Constitución de 1991.”, desarrollada en el marco de la línea de sostenibilidad organizacional, y financiada por el Grupo de investigación en Derecho; Política Y Sociedad de la Universidad de la Costa- CUC.

² Abogada, Candidata a Doctor en Derecho – Universidad Externado de Colombia, magister en Derecho de la Universidad del Norte. Investigadora Asociada de la Universidad de La Costa. E-mail: bherrerera3@cuc.edu.co. Dirección: Calle 58 No. 55-66, Barranquilla (Atlántico), Colombia. Tels. 3362217. orcid.org/0000-0002-5974-7040.

³ Abogado, Magister en derecho Mercantil de la Universidad Sergio Arboleda, Docente Investigador de la Universidad de la Costa –CUC-. E-mail: jalvarez18@cuc.edu.co. Dirección: Calle 58 No. 55-66, Barranquilla (Atlántico), Colombia. orcid.org/0000-0012-7724-2671.



RESUMEN

Las exigencias del consumidor del nuevo siglo evidencian que tanto la libertad económica, como la libre empresa y el consumo digno son protagonistas de garantías constitucionales en el mundo moderno. El desarrollo del derecho frente a las realidades sociales y económicas se observa que en los ordenamientos jurídicos de los Estado, procuraron establecer un marco legal que propiciara la apertura de los mercados, la competencia y la desregulación para la creación de las empresas, dejando manifiestamente una brecha mayor, entre las relaciones existentes para la comercialización de bienes y servicios y las garantías a los consumidores. Es por ello que en este documento analizaremos el desarrollo normativo que en Colombia, tuvo los derechos de los consumidores, con la aplicación de una metodología de corte hermenéutico jurídico y el uso del método descriptivo sintético, estructurando el análisis en dos periodos fundamentales antes y después de la constitución de 1991.

Palabras Clave: consumo; intereses económicos; profesional; constitución; norma.

RESUMO

As demandas do consumidor do novo século mostram que liberdade econômica, livre empresa e consumo decente são protagonistas de garantias constitucionais no mundo moderno. Observa-se o desenvolvimento do direito diante das realidades sociais e econômicas que, nos sistemas jurídicos do Estado, buscou-se estabelecer um quadro jurídico para promover a abertura de mercados, a concorrência e a desregulamentação para a criação de empresas, deixando claramente uma maior lacuna, entre as relações existentes para a comercialização de bens e serviços e garantias aos consumidores. Por isso, neste documento, analisaremos o desenvolvimento normativo que na Colômbia possuía os direitos dos consumidores, com a aplicação de uma metodologia hermenêutica legal e o uso do método descriptivo sintético, estruturando a análise em dois períodos fundamentais antes e depois de a constituição de 1991.



Palavras-chave: consumo; interesses econômicos; profissional; constituição; norma.

ABSTRACT

The demands of the consumer of the new century show that both economic freedom, free enterprise and decent consumption are protagonists of constitutional guarantees in the modern world. The development of the law in the face of social and economic realities is observed that in the legal systems of the State, sought to establish a legal framework to promote the opening of markets, competition and deregulation for the creation of companies, clearly leaving a greater gap, between existing relationships for the commercialization of goods and services and guarantees to consumers. That is why in this document we will analyze the normative development that in Colombia, had the rights of consumers, with the application of a legal hermeneutic methodology and the use of the synthetic descriptive method, structuring the analysis in two fundamental periods before and after of the 1991 constitution.

Key words: consumption; economic interests; professional; constitution; norm.

INTRODUCCION

Si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo⁴ y de un mercado complejo, altamente diversificado. Combinación que sólo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de la posguerra (II Guerra Mundial), que marco en la historia de occidente un nuevo periodo. Previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo, pues bien “la ascesis protestante mundana actuó con toda energía

⁴BENJAMIN, A. Derechos del Consumidor, “En defensa de los Consumidores de Productos y Servicios”. México, Editorial La Rocca.1994, p.89.



contra el **disfrute** irrestricto de la propiedad; limitó el **consumo**, especialmente el consumo suntuario. En contrapartida, en sus efectos psicológicos liberó la **adquisición de bienes** de las trabas de la ética tradicional; rompió las cadenas que mantenían aherrojado al afán de lucro, no sólo legalizándolo sino viéndolo (en el sentido que hemos expuesto) directamente como deseado por Dios. Tal como aparte de los puritanos también testimonia Barclay, el gran apologista del cuaquerismo, la lucha contra los apetitos carnales y contra el aferramiento a los bienes materiales, no fue una lucha contra la ganancia racional sino contra la obnubilación irracional ante la propiedad. Obnubilación que consistía, sobre todo, en la valoración – condenable por idolátrica – de las formas ostensibles del lujo, tan caras a la percepción feudal, como algo opuesto al empleo racional y utilitario de los bienes, aplicado a los fines existenciales del individuo y la comunidad. La ascesis protestante mundana no pretendía imponerle la privación (al propietario. Pero lo obligaba a emplear su propiedad en cosas necesarias y prácticamente útiles”.⁵.

En esta etapa los mercados advirtieron una fuerte creciente demanda de bienes y servicios, pues los consumidores se vieron privados de los bienes materiales que requerían para sus necesidades primarias, a efectos de dos guerras mundiales y una inesperada depresión económica en los años treinta, lo que los llevo a comprar cuanto les ofrecían las sociedades productoras y darse por satisfecho sin exigir calidad en los productos. No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad no se producía pensando en el consumidor porque de todas formas se comercializaba todo lo que se producía⁶.

⁵ WEBER. “Ética Protestante Y El Espíritu Del Capitalismo”. TOURAIN, A “Crítica De la modernidad”. CE México, 1995, P. 143.

⁶ HAMMER, M y CHAMPY, J. “Reingeniería”: Editorial Norma, Colombia, 1994, P. 54.



Es entonces en este contexto que se identifica a los consumidores como un grupo social definido por la condición marcada en que estos se vieron y en tanto el efecto no podría ser otro que regular jurídicamente su status; lo que efectivamente se da en la década de los sesenta. Dicho contexto demanda de los Estados la labor de establecer disposiciones constitucionales y legales que establecieran como objeto de protección al consumidor y las relaciones de consumo, con el fin de procurar relaciones de igualdad en la comercialización de bienes y servicios, que ahora trasciende fronteras ⁷ y que además toca la esfera personal y de satisfacción de necesidades que apuntan al bienestar de los miembros de las naciones y por tanto, debe garantizarse un consumo digno.

El Estado colombiano como Estado social de derecho, intrínsecamente lleva consigo la consigna de no sólo el de ser legalista, sino que su punto cardinal debe orientarse hacia lo social, siempre tomando de base la dignidad humana, y es precisamente ésta la razón por la cual observamos la solidaridad por las personas que la integran y a la prevalencia del interés general. Por tanto ha de ser consecuente con su organización jurídica, y debe asegurar al igual que los demás países del mundo la garantía de los derechos de los consumidores como presupuesto integral de la dignidad y de los derechos sociales.

ANTECEDENTES DEL DERECHO DE CONSUMO

En los Estados Unidos desde la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission-FTC) en 1914 se empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales; pues bien Cuando se creó esta comisión, su propósito fue el

⁷ Herrera-Tapias, B., y Alvarez, Y. (2015). El mercado y la libertad contractual de los consumidores en los contratos por adhesión. *Revista Jurídicas*. Vol. 12(2). Pp. 26-33.



de prevenir los métodos desleales de competencia dentro del comercio como parte de la batalla “abajo los monopolios”. Con el paso de los años, el Congreso promulgó leyes adicionales otorgándole a la agencia una mayor autoridad para custodiar las prácticas anticompetitivas.

En 1938, el Congreso promulgó una amplia prohibición contra las “prácticas o actos desleales y engañosos”. Desde entonces, a la Comisión también se le ha encomendado la administración de una amplia variedad de leyes de protección del consumidor que incluyen la Regla de Ventas de Telemarketing (*Telemarketing Sales Rule*), la Regla del Sistema de Pago por Llamada (*Pay-Per-Call Rule*) y la Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (*Equal Credit Opportunity Act*). En el año 1975, el Congreso facultó a la FTC para que adoptara normativas de regulación para todo el sector comercial. Hoy es la única agencia federal que tiene jurisdicción tanto en el ámbito de la protección del consumidor como en el terreno de la competencia en amplios sectores de la economía.

La FTC trabaja en pos de un cumplimiento de la ley efectivo; promueve el interés de los consumidores compartiendo su experiencia y conocimientos con las cámaras legislativas federales y con las legislaturas estatales, y con agencias gubernamentales de EE.UU. e internacionales; desarrolla políticas e investiga herramientas a través de audiencias, talleres y conferencias; y crea programas educativos prácticos elaborados en lenguaje corriente para consumidores y negocios que interactúan en un mercado global con tecnologías constantemente cambiantes.⁸

⁸ Consulta en Internet: http://www.ftc.gov/ftc/about_es.shtm, enero 5 de 2010. 3:00p.m.



Esta actividad de control y protección al consumo tuvo como corolario la actitud del Presidente Kennedy quien el 15 de marzo de 1962 decisivamente reconoció a los consumidores como un grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciándose la consagración de estos derechos, al dirigir una carta al congreso expresando “*que consumidores somos todos*”; identificándose al consumidor como un grupo social diferenciado y que a meritaba una protección especial empezó a ganar fuerzas⁹ con el reconocimientos de los siguientes derechos en por el mismo presidente Kennedy: **Derecho a productos y servicios seguros, Derecho a ser informado, Derecho a elegir, Derecho a ser escuchado. Que posteriormente como producto** del trabajo del movimiento de consumidores a nivel mundial, posteriormente se agregaron nuevos derechos: **Derecho a la satisfacción de necesidades básicas, Derecho a ser compensado, Derecho a la Educación y Derecho a un ambiente saludable**¹⁰.

Sin embargo otros como GUIDO ALPA¹¹ afirman que la protección legal a los consumidores es mas reciente y surge en 1957 con el tratado de Roma, que creó a la Comunidad Europea. En este tratado (artículos 85 y 86) se hace referencia a los consumidores, pero recientemente en 1973 y 1975 la Comunidad Económica Europea expidió sus primeras definiciones sobre el tema que se plasmaron normativamente y en forma definitiva en 1985 cuando la misma Comunidad Económica Europea estableció un sistema defensa de los consumidores, con imposición primero subsidiaria y luego directa a los países signatarios.¹² Seguidamente la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó

⁹ FARINA, J. Contratos Comerciales Modernos, Astrea Bs. As. 1997 P. 261.

¹⁰ Consulta en Internet. www.conadecus.asociaciondeconsumidoresdechile.html. Barranquilla, Julio 30 de 2009. 4:00p.m.

¹¹ ALPA, G. Derecho del consumidor. *Gaceta Jurídica*, Lima, 2004, p. 21-22.

¹² KERMELMAJER de CARLUCCI, A. et als. La Protección Del Consumidor En El Derecho Comparado Tomo I. Editorial Juris. Buenos Aires 1996 P. 43.



la Carta Europea de Protección al Consumidor¹³, para tres años después plasmar esta base programática en medidas concretas a través del Programa Preliminar para una política de protección e información de los consumidores, cuyo principal objetivo era llevar a este nuevo grupo social a una posición de legitimidad y de reconocimiento internacional tanto por los países desarrollados como por los en vía desarrollo; además de garantizar relaciones económicas equilibradas, con un factor importante de cohesión social, pues bien no existen, por un lado, los buenos consumidores y, por otro lado, los malos empresarios. Los dos son asociados porque los primeros necesitan a los segundos y viceversa, que es el espíritu del derecho de consumo¹⁴.

Independientemente de cuándo y dónde se expidió por primera vez la norma que diera nacimiento a la disciplina jurídica del consumo, está nace ante los sistemas sociales con un contexto represivo penal y administrativo, para paulatinamente tornarse preventivo a la luz de las particularidades de los mercados modernos, a saber, mutabilidad, velocidad en los intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, etc.¹⁵

A mediados de 1977 se dio una marcada discrepancia entre los países desarrollados, con relación a la protección que ofrecían a los derechos de los consumidores y el escenario en el que se encontraban los consumidores de los países en vía de desarrollo, para lo que el Consejo Económico Social de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) requirió al Secretario General que dispusiera un estudio sobre la materia, en especial en lo que se refería a la normatividad vigente en los distintos países, y que realizara consultas con los países

¹³ EDLING, A. solución de conflictos, acceso a la justicia (conferencia.) Editorial la Rocca.

¹⁴ Consulta en Internet. www.conadecus.asociaciondeconsumidoresdechile.html. Barranquilla, Julio 30 de 2009. 4:00p.m.

⁹ *Ibíd.* p. 10.



asociados, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global¹⁶. Fue así como el Secretario General de la ONU expone en 1983 ante el Consejo Económico Social el proyecto de Directrices que luego de largas discusiones es aprobado por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1985 a través de la Resolución N° 39/248.

Las Directrices para la Protección del Consumidor adoptadas por el Consejo Económico Social, son un conjunto de objetivos básicos internacionalmente aceptados que establecen:

1. Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:
 - a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
 - b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
 - c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

¹⁶Resolución de 1981-62 de 23 de julio de 1981 del consejo económico y social de la ONU.



- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.¹⁷

Así mismo estas directrices reconocen los desequilibrios económicos y jurídicos que frecuentemente asumen los consumidores, y fueron preparadas especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran en la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección al consumidor y sus intereses¹⁸.

Es cierto que las directrices aprobadas por la Asamblea General de la ONU, no lograron establecerse mediante un instrumento jurídico de imperativo cumplimiento como los pliegos referidos a los derechos humanos, sin embargo presentaron manifiestamente una defensa global a los derechos de los consumidores y usuarios; marcando una real pauta en la evolución en este tipo de derechos, que a partir de su sanción permitieron el avance jurídico de los países partes y no sólo de los más desarrollados.

Según un informe del Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas de 1.997, se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las Directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. Este a su vez

¹⁷ Resolución No. 39/248 de 9 de abril de 1985 de la Asamblea General de la ONU.

¹⁸ Informe del secretario general sobre el desarrollo sostenible del consejo económico y social de la ONU del 19 de febrero de 1998.



sostiene en el informe que: “se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del consumidor sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los consumidores en una economía mundializada”¹⁹, que según el Consejo Económico y social de la ONU “Desde finales del decenio de 1980, la economía mundial ha registrado cambios fundamentales provocados por la rápida mundialización de las actividades económicas que son fenómenos íntimamente relacionados: la mundialización ha impuesto un entorno más intensamente competitivo y nuevas exigencias para mantener la competitividad.

Este nuevo entorno competitivo ha favorecido el crecimiento de la producción basada en un uso intensivo de los conocimientos tecnológicos al aumentar las interacciones científicas y tecnológicas, lo que a su vez ha dado lugar a una aceleración del ritmo a que se generan nuevas ideas. La necesidad de innovación y la búsqueda activa de mejoras permanentes y apreciables han creado una necesidad urgente de ajustar las políticas y las prácticas, tanto a nivel de las empresas como de los gobiernos”.²⁰

En el contexto Latinoamericano el proceso de protección a los consumidores y de inclusión de las directrices de la ONU, tomo como referente los procesos legislativos de Portugal y España, basándose en primer lugar en el artículo 60 de la Constitución Portuguesa de 1976 que consagra: “- Los consumidores tienen derecho a una calidad de los bienes y servicios consumidos, a una formación e información, a una protección de la salud, seguridad y de sus intereses económicos, al igual que a una reparación de daños. - La publicidad será reglamentada por la ley, siendo prohibidas todas las formas de publicidad oculta, indirecta o dolosa. - Las asociaciones de consumidores y las cooperativas de consumo

¹⁹ Informe del secretario general del consejo económico y social de la ONU 13 de mayo de 1997

²⁰ Informe de la Comisión De Ciencia Y Tecnología Para El Desarrollo del Consejo Económico y Social de la ONU en su Cuarto período de sesiones Ginebra, 17 de mayo de 1999.



tienen derecho, en los términos de la ley, al apoyo del Estado y a ser oídas sobre las cuestiones que sean relativas a la defensa de los consumidores”.²¹

En segundo lugar el artículo 51 de la Constitución Española de 1978, que establece que: “.-Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. - Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la Ley establezca. - En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.”²² En ese mismo sentido el artículo 52 preceptúa que: “La ley regulará las organizaciones profesionales que contribuyan a la defensa de los intereses económicos que le sean propios. Su estructura interna y funcionamiento deberán ser democráticos.”²³ La característica más importante de los referentes constitucionales de los Estados de la Península Ibérica es la consagración de los derechos básicos de los consumidores en las cinco categorías que prescribió el *Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores* de 1975; Estos derechos están previstos de una manera abstracta como derechos de todos los consumidores definiendo el perfil de toda la protección al consumidor y delimitando los principios y normas generales del Derecho del Consumo o del Consumidor.²⁴

²¹ En: [http:// www.viajeuniversal.com/portugal/constitucion1.html](http://www.viajeuniversal.com/portugal/constitucion1.html). 5 de diciembre de 2009.10:00 am.

²² ARTICULO 51 CONSTITUCION ESPAÑOLA DE 1978.

²³Ibíd., Art. 52.

²⁴ López Camargo, Javier. Artículo Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. Revista Mercatoria Vol. 2, No. 2 (2003). Universidad del Externado. P. 9.



Con estos antecedentes los primeros países de América Latina en hacer una consagración constitucional expresa de los derechos de los consumidores fueron Argentina, Brasil y México:

CONSAGRACIÓN CONSTITUCIONAL Y ESTRUCTURA LEGAL DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

A efectos de realizar el análisis de la estructura legal y consagración constitucional de protección al consumidor en Colombia, este acápite lo dividiremos en dos etapas determinantes en la regulación jurídica colombiana, como son: el periodo comprendido antes de la vigencia de la Constitución Política de 1991 y el periodo que cubre la vigencia de la Constitución de 1991.

Etapas anteriores a la vigencia de la Constitución Política de 1991. En Colombia la protección a los intereses de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, que venía desarrollándose a nivel mundial debido a los cambios económicos y el rompimiento de las fronteras para el comercio, así como el reconocimiento de la Dignidad Humana como pilar de las estructuras jurídicas de los países miembros de la ONU, organización internacional ésta que fue la primera en darse a la labor de sentar las primeras directrices sobre consumo adoptadas por la mayoría de los países desarrollados y en vía de desarrollo; se inició con la expedición de normas que facultaban o posibilitaban a los consumidores para exigir calidad, información y responsabilidad por los daños y perjuicios que pudiesen ocasionar los servicios y productos que circulaban en el mercado y que a su vez podrían afectar al medio ambiente y la salud de los mismos consumidores y/o usuarios. Para lo cual se expidió el decreto 2416 de 1971 que contenía las técnicas de calidad aplicables en la producción de bienes y servicios; y el código Sanitario Nacional o ley 9 de 1979, la cual tenía por objeto establecer medidas sanitarias de protección al medio ambiente tales como el control del uso



de las aguas, tratamiento de residuos líquidos y sólidos, calidad de los cosméticos, alimentos, bebida, medicamentos, artículos de uso doméstico y control epidemiológico.

Seguidamente el Código Penal de 1980 sanciona como delitos contra el orden económico y social:

- a. La especulación, la conducta del productor, fabricante o distribuir mayorista que ponga en venta artículo o genero oficialmente considerado como primera necesidad a precios superiores a los fijados por autoridad;
- b. La alteración y modificación de calidad, cantidad, peso o medida, esto es, la conducta de alterar o modificaren perjuicio del consumidor, la calidad, la cantidad, el peso o medida de los bienes considerados oficialmente como de primera necesidad;
- c. El pánico económico, esto es la conducta del que realice maniobra fraudulenta con el fin de procurar la alteración en el precio de los bienes oficialmente considerados como de primera necesidad o en el de los salarios, materias primas, acciones o valores negociables;
- d. El daño en materia prima y producto agropecuario e industrial, esto es, la conducta del que con el fin de alterar las condiciones del mercado, destruya, inutilice, haga desaparecer o deteriore materia prima, producto agropecuario o industrial, o instrumento o maquinaria necesaria para su producción o distribución o el que impida la distribución de materia prima o producto elaborado;
- e. La utilización fraudulenta de nombre, enseña, marcas, rótulo, dibujo, etiqueta, patente o modelo industrial, comercial o agropecuario protegido legalmente;
- f. La usura;
- g. El uso ilegítimo de patentes;
- h. La violación de la reserva industrial;



i. El ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico.²⁵

Posterior a la consagración de estos tipos penales, mediante la Ley 73 de 1981 y su decreto reglamentario 1320 de 1982, se dio un paso más directo para integrar el naciente derecho del consumo a nuestro ordenamiento jurídico, al ordenarse la intervención del Estado en la distribución de bienes y servicios, y conferirse facultades extraordinarias al gobierno nacional para expedir un Estatuto de Defensa del Consumidor. En cumplimiento de las facultades conferidas se expidió primero el decreto 1441 de 1982, que establece el reconocimiento, organización, funciones de policía cívica y de colaboración con las autoridades para el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, el régimen de control y vigilancia a las asociaciones y ligas de consumidores.

En segundo lugar se expidió el primer Estatuto para la Defensa del Consumidor en Colombia, decreto 3466 de 1982, el cual tuvo como corolario los siguientes argumentos extraídos posteriormente por la Corte Suprema de Justicia en Sentencia de 2005: “Es de verse, primeramente, cómo en la exposición de motivos de la ley 73 de 1981 se hizo alusión a la necesidad de orientar las políticas de la administración “hacia la contención del fenómeno inflacionario, para evitar el encarecimiento del costo de la vida y garantizar a las mesadas trabajadoras un ingreso real, que permita el mejoramiento de sus condiciones de existencia”, así como se resaltó que su aprobación representaría “un instrumento de indudable trascendencia para organizar y actualizar ese campo central de la intervención económica del Estado, que hace relación directa con las metas de justicia social y de mejoramiento de las clases trabajadoras que deben presidir el desarrollo económico.”

²⁵ IBAÑEZ, J. Estudios De Derecho Constitucional Económico. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, 2001, p. 315-316



Y, en las ponencias presentadas ante las cámaras, también se manifestó, entre otras cosas: "...Hay un vasto clamor ciudadano, de muchos años atrás, pidiendo al Estado una legislación fuerte que proteja a los consumidores de la indolente y creciente sed de riquezas de los dueños de bienes y servicios ... Es evidente que el Estado no debe estar ausente en la regulación de los precios del mercado, en su control y especialmente, en la defensa del consumidor, que es el extremo más débil de la relación, aunque sea el más numeroso ... No hay duda, como se ha anotado, que la sociedad actual básicamente se divide entre expendedores y proveedores, por un lado y, por el otro, los consumidores que constituyen la inmensa mayoría de la Nación. El control de los primeros y la defensa de los segundos, debe ser uno de los objetivos fundamentales del Estado actual, si se quiere sinceramente conseguir una sociedad menos injusta, menos subyugante, en donde los abismos de desigualdad que la invaden comiencen a hallar frenos y remedios con una legislación efectiva y vigorosa..."²⁶

Estos fueron entonces los argumentos que propiciaron la expedición de un Estatuto del Consumidor, cuyo objeto establecer conceptos básicos acerca de quiénes eran productores, expendedores, consumidores y como el mismo decreto lo establece en su parte introductoria 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. En el año de 1988 este Estatuto fue reglamentado en cuanto a la fijación de precios por el decreto 863 de 1988.

Precisamente con la expedición del primer Estatuto del consumidor vinieron los primeros pronunciamientos de la Corte Suprema de Justicia en cuanto a la responsabilidad por productos Defectuosos, dándole mayor fuerza a los entonces ya reconocidos derechos de

²⁶ M. P. Dr. VALENCIA, C. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 044210-01 del 3 de mayo de 2005.



los consumidores, tratando de garantizar la calidad y garantía de los bienes y servicios como lo señala la sentencia 106 de 1982 al preceptuar que: “si bien la obligación de garantizar las condiciones de calidad e idoneidad del producto corresponde al productor, no es exclusiva de éste, ya que en todos los contratos de venta la misma obligación se entiende pactada en defensa del consumidor y en cabeza del proveedor o distribuidor (la otra parte en el contrato) quien debe responder por ella ante el adquirente, sin perjuicio de exigirla, a su vez, a su expendedor o proveedor y así sucesivamente..... Las responsabilidades, pues, están, determinadas en la ley claramente y cada uno de los expendedores o proveedores responde por sus propias obligaciones – las emanadas del contrato que celebra, entre cuyas cláusulas se entiende pactada la garantía mínima -, sin que pueda afirmarse, como lo hace el demandante, que se esté respondiendo por obligaciones ajenas.”

Luego de la expedición del nuevo Estatuto del consumidor se dictaron nuevas normas relativas a las asociaciones y ligas del consumidor tal como el decreto 3467 de 1982; 3468 de 1982 que organiza el Consejo Nacional de Protección al Consumidor y el decreto 1009 de 1988 que crea y organiza los consejos departamentales de protección al consumidor y el consejo distrital de protección al consumidor.

En la Vigencia de la Constitución Política de 1991. En la continua actividad estatal, la producción y aplicación del derecho está al servicio del cumplimiento de los cometidos estatales, que responden a toda una organización social, económica, política y consagración filosófica establecida a través de una norma superior como lo es la constitución de 1991 en Colombia. Es así como los órganos del poder público deben garantizar a su vez, el cumplimiento de la misión estatal y la adecuada defensa de los derechos de los ciudadanos, entre los cuales se encuentra una categoría especial los usuarios y consumidores; defensa



que debe ser acorde a la realidad economía, la globalización y el moderno mercado de capitales, que constituyen la situación actual del consumidor colombiano.

La inclusión de principios fundamentales de carácter económico en la constitución de 1991, al igual que la intervención de esta sobre los derechos de los consumidores es un fenómeno reciente; pues lo que se planteaba en las primeras constituciones modernas era consagrar principios económicos que conducían a interpretaciones contradictorias, que resguardaban garantías constitucionales inoperantes en esta materia.

Hoy día la fijación en la Constitución Política de un sistema económico concreto, como se analizó anteriormente, puede venir determinado bien de forma expresa y precisa o bien de forma implícita. Esta última, porque no necesariamente un sistema económico surge directamente de una declaración formal en el documento constitucional, sino que también puede surgir de la consideración conjunta y sistemática de los principios que la inspiran en el terreno económico y social, de los derechos que se atribuyen a los participantes en la actividad económica (empresarios, trabajadores, consumidores, Estado), de las limitaciones que se imponen a estos derechos y de los modos de actuación del Estado²⁷.

En la vigente constitución nacional de Colombia, encontramos que se subyace de forma explícita en su sistema, una defensa de los consumidores en el marco económico, con una referencia directa de contenido al establecer en el capítulo de los derechos colectivos y del medio ambiente en su Artículo 78: "La ley regulará el control de la calidad de los 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,

²⁷ M. P Dr. Angarita, C. Corte Constitucional. Sentencia No. T-406 del 5 de junio de 1992



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”.

Sí bien este artículo constituye un gran avance al consagrar a los derechos de los consumidores y usuarios en derechos constitucionales, siguiendo las directrices que en los organismos y entidades internacionales han sentado al respecto, también es cierto, que el mismo no se ha desarrollado en su integridad y se ha quedado atrás de los grandes avances legislativos de países de la América Latina como : Argentina, Brasil, Chile y Uruguay; pues bien no existe en Colombia legislación que desarrolle minuciosamente el mandato del artículo 78 de la constitución de 1991, por el contrario la normatividad es muy escasa, además desactualizada, ya que el decreto 3466 de 1982 corresponde a un momento histórico, filosófico, político, económico y social anterior a la constitución de 1991, razón por la cual no es acorde a los postulados, principios, derechos individuales y colectivos consagrados en ella, tales como el control y calidad de bienes y servicios, e información que debe suministrarse al público, al igual que lo referente a la responsabilidad de productores y distribuidores.

Siendo entonces el artículo 78 de la constitución, la norma que en forma primordial y expresa establece la protección a los consumidores dentro del contexto filosófico, económico, político, y social actual; No podemos analizarla aisladamente pues para la protección a los derechos de los consumidores esta a su vez se nutre de otras disposiciones constitucionales como el artículo 2 de la constitución en el que se mencionan los fines del Estado y entre ellos “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la



vida económica, política y administrativa y cultural de la Nación”, lo que se vincula con el artículo 78 al ordenar este que: “El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen”, así mismo con los artículos 368 y 369 de la Carta Política en cuanto el 368 al expresar que: “La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas”; y el 369 que ordena: “La ley determinara los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio” (se refiere a los servicios públicos domiciliarios).

Igualmente todos y cada uno de los temas previstos en el artículo 78 de la constitución deben estudiarse de forma coordinada con los siguientes temas previstos en la constitución: -la libertad de económica y la libre competencia económica prevista en el artículo 333; - La dirección general de la economía y en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes preceptuada en el artículo 334; y con el artículo 88 de la Constitución que habilita al legislador para regular las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos²⁸ entre ellos los de los consumidores.

Sin embargo ninguno de los artículos mencionados, ni el mismo artículo 78 hace claridad sobre quienes son hoy consumidores, ó, acerca del ámbito de la relación jurídica de

²⁸ IBAÑEZ, J. Estudios De Derecho Constitucional Económico. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, 2001, p.313-314



consumo como un principio protectorio “la relación de consumo”, el precepto constitucional en mención enuncia una serie de controles que la ley debe desarrollar en cuanto a la calidad de los bienes y servicios e información, así como el establecer la responsabilidad por producción y comercialización, leyes que no han sido desarrolladas, y que en tanto al dejarse por fuera la expresión relación de consumo y en ella los intereses económicos de los usuarios y consumidores en la integración que hace la normativa constitucional, donde solo se describe a los sujetos intervinientes como consumidores, productores y comercializadores, no se agota todas las situaciones de relación de consumo,²⁹ pues bien esta no se acaba en la relación creada por el contrato, sino también la deriva de los hechos o actos jurídicos vinculados al acto de consumo, así como la conexidad contractual resultante de las implicaciones del sistema.³⁰

Pues como bien anota el profesor Luis Plata Lopez “Este nuevo concepto de relación de consumo se construye bajo el entendido de la desigualdad y asimetría existente entre productores y distribuidores, que desarrollan sus actividades en el ámbito estrictamente profesional o empresarial, y los consumidores, quienes se encuentran en desventaja frente a estos, por lo tanto, requieren una especial protección por parte del estado; ya que en todo caso, los efectos de la relación jurídica que liga a productores y proveedores con el adquirente final pueden extenderse a otros sujetos como los parientes de éste o sus acompañantes circunstanciales en el momento en que se concreta el daño, habida cuenta que éstos -por el particular daño que se les irrogue- quedarían habilitados para instaurar las

²⁹ Alvarez, Y., y Herrera-Tapias, B. (2016). Contrato por adhesión y relación de consumo en el Estatuto del Consumidor Colombiano. *Revista de Ciencias sociales*. Vol. 22(1). Pp. 169.

³⁰ RINESSI, A. Relación de Consumo y Derechos Del Consumidor. Astrea, Buenos Aires, Argentina, 2006, p.9.



acciones pertinentes, las cuales se enmarcarían en ese ámbito, justamente, porque el perjuicio se origina en una relación de ese tipo”.³¹

Afirmación que a su vez se soporta en fallo de 2009 de la Corte Suprema de Justicia, cuando sostiene que la relación de Consumo constituye “una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y de desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor, que lo hace experto en las materias técnicas y científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras peculiaridades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido”³²

Es conveniente en este punto enunciar de manera comparativa frente a la ya presentada posición normativa de Colombia, la regulación constitucional de un país como Argentina, que fue el primer país latinoamericano en consagrar y desarrollar de forma expresa la protección a los consumidores en la constitución de 1958 y posteriormente en la carta de 1994 en el artículo 42 estableciendo que: “los consumidores y usuarios de bienes y servicios, tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su *salud, seguridad e intereses económicos*; a una *información adecuada y veraz*; a la *libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno*”³³.

³¹ ESCOBAR, L; MONSALVE, V. LA RESPONSABILIDAD: UNA MIRADA DESDE LO PÚBLICO Y LO PRIVADO. Grupo Editorial Ibáñez- Ediciones Uninorte, Bogotá, Colombia, 2010, p 36-37.

³² M. P Dr. Munar, P. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 25899 3193 992 1999 00629 01 del 30 de abril de 2009.

³³ ARTICULO 42 CONSTITUCION ARGENTINA DE 1994.



Consagrando además en el artículo 43 que:” Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley..... Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor”³⁴.

La norma constitucional ha posibilitado que tanto la persona directamente vinculada como sujetos no vinculados estrictamente a una relación de consumo concreta puedan deducir la acción, claro está que principio, los derechos del consumidor genérico (derecho colectivo) en Argentina excluye los casos en los cuales los contratantes disputan el alcance de un contrato y pretendan, uno y otro, mantener provisoriamente una situación de hecho.

En el mismo orden de ideas, se ha sostenido que el amparo no cubre los derechos patrimoniales, por cuanto los mismos se hallan suficientemente protegidos por el Derecho Privado y la Legitimación común. No obstante, tan concluyente negativa ha sido morigerada por la doctrina y jurisprudencia en función de que en ciertos casos hay que aceptar la vía del amparo para que no queden sin protección ciertas garantías constitucionales.³⁵

Sostiene Osvaldo Gozaíni que: “el supuesto del artículo 43 de la Constitución Nacional Argentina presupone que el derecho o interés que aduce el afectado para entablar

³⁴ *Ibíd.* Art. 43.

³⁵ CCom. De Azul, 23-8-89, voto del juez Cespedes, “Mirasur SA.c/ Municipalidad de Tandil s/ Accion de Amparo”.



la acción de amparo presenta un adecuado nexo con su situación personal, que puede ser real como potencial y que no será exclusivamente de él. En consecuencia, tal supuesto no es un caso de acción popular, pues la legitimación no se reconoce a cualquiera sino a quienes participan de un determinado interés colectivo como es clásico reconocer en el Derecho de los Consumidores. Ello así, aun cuando todos quienes componen una sociedad compartan el mismo interés, pues en tal caso la legitimación no se inviste por ser cualquiera de ese grupo o sociedad, sino por participar en un interés tan amplio como cuantitativamente lo es el grupo y la sociedad.”³⁶

Finalmente se desprende de la interpretación de los artículos 42 y 43 de la constitución Argentina, que esta partida normativa reconoce no solo a los derechos de los consumidores y usuarios como derechos constitucionales que abrieron un horizonte a un sector muy importante de la sociedad que se encontraba bajo el rol del más débil en la relación negocial, permitiéndole equilibrar el poder negociador, a través de una descripción de los derechos básicos de los mismos (a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno), que permite a la vez que las normas constitucionales adquieran de este modo una fuerza expansiva fundamental a la hora de determinar el contenido del derecho privado³⁷, imponiéndose principios que significan la instalación de derechos sustanciales que cambian las reglas tradicionales de las obligaciones y la contratación.

³⁶ GOZAINI, O. Protección Procesal Del Usuario Y Consumidor. Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 2005, p. 36.

³⁷ WEINGARTEN, C. Derecho Del Consumidor. Editorial Universidad, Buenos Aires, Argentina, 2007, p.60.



En este sentido ante situaciones litigiosas las reglas tradicionales del proceso común no pueden aplicarse ipso facto³⁸, sino que deben resolverse por procedimientos especiales tal como la acción de amparo (acción de tutela para el caso colombiano) que concreta a través de una interpretación lógica constitucional el derecho del consumidor.

Lo cual se dista del caso colombiano donde a la persona directamente vinculada a la relación contractual como sujeto único que según la Corte Constitucional puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos³⁹ tiene como opción el procedimiento común así, en primera medida los artículo 29 y 36 del Decreto 3466 de 1982 ordenan la aplicación de las reglas del proceso verbal previsto en el Título XXIII del libro 3 del Código de Procedimiento Civil; luego con la facultades conferidas a la Superintendencia De Industria Y Comercio mediante el Decreto 2153 del 30 de Diciembre de 1992 y la ley 446 de 1998 en su artículo 198 modificado por la Ley 510 de 2001 en su artículo 52 dispone que el procedimiento que utilizarán las Superintendencias en el trámite de los asuntos de protección al consumidor, Libro I, Título I del Código Contencioso Administrativo, en especial el correspondiente al ejercicio del derecho de petición en interés particular y las disposiciones contenidas en el capítulo VIII y para lo no previsto en este procedimiento, se aplicarán las disposiciones del Proceso Verbal Sumario consagradas en el código de procedimiento civil.

Por otra parte en nuestro ordenamiento al consagrarse por el constituyente colombiano del 1991 los derechos de los consumidores en el marco de los derechos

³⁸ GOZAINI, O. Protección Procesal Del Usuario Y Consumidor. Editorial Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, Argentina, 2005, p. 49.

³⁹ M. P Dr. Cifuentes, E. Corte constitucional Colombiana. Sentencia C – 1141 de agosto 30 de 2000.



colectivos implica toda una disyuntiva filosófica y de judicialización de los mismos, que se nutre de categorías provenientes de las más distintas ramas jurídicas a la vez que construye la propia⁴⁰, pues bien los consumidores y en efecto como individuos tienen derecho a acceder a un nivel de consumo compatible con el desarrollo sustentable; por tanto los poderes públicos – legislativo, ejecutivo y judicial- tiene el deber de adoptar medidas necesarias para la efectividad de aquel acceso, por tanto se encuentran sujetos a una obligación frente al poder que la Constitución confiere a toda persona- “ Soberano” en términos constitucionales- para obtener la satisfacción concreta de sus pretensiones amparadas por una garantía constitucional.⁴¹

Garantía que hoy día bajo la premisa de la dignidad humana, la estructura socioeconómica del Estado consagrada en la Constitución del 91, las actuales circunstancias del mercado y la evolución constitucional del derecho de consumo en Colombia y en el derecho comparado y con una interpretación del derecho del consumo como Derechos Sociales Fundamentales, nos preguntamos sí: ¿podría hacerse igualmente extensiva la acción de tutela para la garantía de los derechos de los consumidores en nuestro país?

Aún no podemos dar respuesta al interrogante anterior, pero debemos tener presente en el planteamiento de una posible respuesta que dentro de las relaciones consumo lo único que es constante es el mercado, pues bien el consumidor o usuario para la compra de bienes o utilización de servicios se ve frente a lo que el mercado le ofrece, y en una relación real entre derecho y mercado se parte de la premisa que las personas son diferentes en necesidades, aptitudes, capacidades y recursos⁴², lo que genera el deber positivo del Estado

⁴⁰ RIVERO, J. ¿Quo Vadis Derecho Del Consumidor?. Librería Barrabás, San José Costa Rica, 1997. P.34.

⁴¹ PEREZ, L. Derecho Social del Consumo. La Ley, Buenos Aires, Argentina, 2004. p, 101.

⁴² ARANGO, R. El Concepto De Derechos Sociales Fundamentales. Legis Editores, Bogotá, 2005, p.144



de asegurar la libertad e igualdad fáctica en las relaciones de consumo, y así asegurar un procedimiento justo. Sin embargo ser titular de un derecho por sí solo tiene poco valor, para ser valioso deben poder ejercerse.

En el caso del consumidor colombiano que en virtud del artículo 78 tiene la titularidad de un derecho, que sin embargo para su desarrollo e integración en aras de darle un contenido completo y adecuado ha dado pasos muy lentos, para la protección real de tales intereses atribuidos al grupo como colectividad y que por tanto solo pueden ser beneficiarios de un mecanismo constitucional (acción de grupo) de judicialización en su calidad de partícipes del conjunto, igualmente en la integración de los Derechos de los consumidores se ha sumado el interés que tiene el Estado de preservar el mercado como mecanismo de coordinación del proceso económico que se caracteriza por su continuo dinamismo; siendo así como la presencia de la dimensión colectiva no debe ser el elemento decisivo para la caracterización de estos, sino la función, finalidad o razón de ser este derecho, que parte de una realidad jurídica que ya era una realidad socio-económica, por la cual se consagran nuevos valores superiores del ordenamiento jurídico constitucional, informadores y ordenadores del sistema económico establecido en la Constitución económica: el mercado, la competencia y la competitividad, la productividad empresarial, el valor de adecuación socioeconómica de la actividad empresarial, el valor de la democracia económica y la participación, la solidaridad social, la igualdad material y la justicia social⁴³, que como se argumenta en páginas anteriores no permiten enmarcar estos derechos de los consumidores y usuarios en el marco de los derechos de tercera generación o colectivos, tal como lo hace la

⁴³LÓPEZ, J. Artículo Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. Revista Mercatoria Vol. 2, No. 2 (2003). Universidad del Externado. P. 3.



constitución colombiana de 1991, sino que a nuestro parecer se deberían categorizar como derechos sociales fundamentales.

Paradójicamente como ya se ha mencionado anteriormente dentro del contexto de la vigente constitución colombiana y del actual sistema político, social, jurídico y económico que envuelve al consumidor colombiano no se han expedido normas que protejan especialmente al consumidor, diferentes aquellas que facultan de competencias a determinadas autoridades como los decretos 2152 y 2153 de 1992 que atribuyen al Ministerio de Desarrollo Económico formular políticas en materia de industria, tecnología industrial, comercio interno y turismo; establecer la política del gobierno en materia de precios de los bienes y servicios; al igual que la política del gobierno en materia de estímulo al desarrollo empresarial, promoción de la competencia, desarrollo de la iniciativa privada y libre actividad económica, y protección al consumidor.

Otras como la Ley 45 de 1990, que regula lo concerniente a la intermediación financiera y el ejercicio de la actividad aseguradora; la ley 100 de 1993 (Sistema General de Seguridad Social en Salud); la ley 142 de 1994 (Régimen de Prestación de los servicios Públicos Domiciliarios); La ley 256 de 1996 que regula lo concerniente a la competencia desleal; el Decreto 990 de 1998 contentivo del reglamento de usuarios del servicio de telefonía móvil celular; la Ley 689 de 2001 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994, ley 964 de 2005, por la cual se regulan las actividades de manejo, aprovechamiento e inversión de recursos captados del público que se efectúen mediante valores; La ley 795 de 2003 por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; que colateralmente establecen definiciones y límites a las entidades prestadoras de servicios frente al comportamiento diferencial al brindar el servicio ofertado al usuario o consumidor.



Muchos menos se ha desarrollado un estatuto del consumidor que se ajuste a la ampliación significativa de la oferta de bienes y servicios generados en los mercados externos; la competencia entre los proveedores, principalmente sobre la base de la calidad y no del precio; la continua disminución de barreras arancelarias y la desaparición casi absoluta del control de precios hoy la excepción y no la regla; la necesidad del cambio de la cultura del consumo, para dotarlo de mayor capacidad de decisión racional⁴⁴.

Es así como debemos regresar en el tiempo y a otro contexto histórico, social y económico, para hablar del único estatuto del consumidor que ha existido en Colombia y que se considera el eje de la protección legal al consumidor colombiano el decreto 3466 de 1982, parámetro a su vez de referencia y remisión de las normas expedidas con posterioridad a la carta del 1991. El contexto histórico del mencionado estatuto se ve marcado por la década de los ochentas, en lo social- jurídico un Estado de Policía, en el que el modelo económico del Estado Colombiano se fundaba en el proteccionismo, el cierre de las fronteras casi absoluto para el comercio; en tanto que las opciones para el ciudadano común eran bien pocas para acceder a bienes y servicios plurales y de variada calidad, todo lo cual conducía a que sus decisiones de compra se basaran casi que exclusivamente en el factor precio⁴⁵.

Evidentemente el producto legislativo de protección al consumidor para la época no podía ser otro que un Estatuto del Consumidor sancionatorio y punitivo con una austera política de control y fijación de precios de bienes y servicios, y un régimen de responsabilidad de productores, expendedores y proveedores.

⁴⁴ ZULUAGA, M. Hacia una Política y Un Derecho del Consumo en Colombia en Política Y derecho Del Consumo, Superintendencia de Industria Y Comercio. El Navegante Editores, Bogotá, 1998, p. 33.

⁴⁵ Ibid.p.32.



El decreto 3466 de 1982 a su vez en su artículo primero define quien es productor, proveedor o expendedor, consumidor y que es propaganda comercial, idoneidad y calidad de un bien o servicio; dejando por fuera la relación de consumo, que es la categoría novedosa que llena de particularidad esta disciplina del derecho frente a las reglas sustanciales tradicionales previstas para las relaciones mercantiles, obligaciones y los contratos, que conlleva a su vez a un replanteo y reequilibrio adecuado en aras de una igualdad en medio de un mercado que por sí no establece posiciones lineales a sus sujetos activos (productores, proveedores, consumidores/usuarios).

Ahora bien al definirse por el decreto como consumidor a toda persona natural o jurídica que contrate la adquisición, utilización o disfrute, de un bien o la prestación de un servicio determinado para la satisfacción de una o más necesidades⁴⁶; trae consigo la problemática del ámbito subjetivo de aplicación de esta nueva disciplina jurídica pues bien, bajo este precepto cualquier persona que adquiera, utilice o disfrute es consumidor, sin importar si esta persona es realmente el destinatario final que no vuelve a introducirlos al mercado y que efectivamente realiza actos de consumo⁴⁷ con un fin no empresarial que es lo que matiza el concepto de consumidor final⁴⁸. También es claro que bajo este precepto se requiere haber celebrado el negocio jurídico es decir ser el consumidor jurídico o de derecho contratando la adquisición, la utilización o el disfrute, siendo indiferente con aquel que simplemente sin intervenir en el negocio jurídico es consumidor material o de hecho.⁴⁹

⁴⁶ Decreto 3466 de 1982. Art. 1.

⁴⁷ Entendiendo por acto de consumo la adquisición, utilización o disfrute de bienes o servicios para satisfacer necesidades ajenas al mercado, que cubren una necesidad final o beneficio propio o de su grupo familiar o social.

⁴⁸ LARA, R; ECHAIDE, J. Consumo Y Derecho “Elementos Jurídico-Privados De Derecho De Consumo”. ESIC Editorial, Madrid, España, 2006, p.52

⁴⁹ Pues bien la responsabilidad es inminentemente contractual con relación a lo cual el profesor Luis Plata López explica en el libro LA RESPONSABILIDAD: UNA MIRADA DESDE LO PÚBLICO Y LO PRIVADO. que la concepción original, individualista y liberal del derecho privado colombiano, que parte entre otros, del principio de efecto relativo de los contratos, según el cual, el contrato sólo produce efectos entre los



Sí partimos desde el punto que las normas que regulan las relaciones de consumo, procuran por el equilibrio entre las relaciones de consumidores y productores de bienes y servicios, moderación por un lado de un aspecto vinculado al derecho privado y por otro al derecho público, a la tutela preventiva y resarcitoria en el plano de los derechos personales como de los personalísimos, pues bien este derecho no se circunscribe no cierra su campo a las relaciones de consumo, sino que constituye uno de los llamados derechos de tercera generación –tal como lo concibe la constitución colombiana actualmente -- que excede el marco del derecho privado contractual. Implica a su vez que el derecho del consumo es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los empresarios⁵⁰.

Es entonces como la cuestión hoy está en definir quién es consumidor no solo desde un carácter teórico, como lo haría Lorenzetti al decir que la noción de consumidor extiende la legitimación a quienes sufren perjuicios derivados del contrato, pero no son contratantes⁵¹; sino también debe definirse desde lo práctico; donde el decreto 3466 de 1982 peca por exceso al establecer que: consumidor puede ser cualquier persona, que adquiera

contratantes y por tanto los vínculos que de este nacen no pueden extenderse a terceros ajenos a la relación negocial. Además el decreto ley 3466 de 1982, aclaro las diferencias entre los conceptos de productor o fabricante con el de expendedor o distribuidor, sin embargo al momento de establecer el régimen de responsabilidad lo hizo en forma tal que debía respetarse palmariamente la cadena o sucesión de contratos entre los diferentes participantes en el ciclo de producción y distribución. Dejando claramente definida la cadena contractual productor, distribuidor, consumidor, siendo este último el eslabón final de la misma, a través de su relación directa con el distribuidor o expendedor, pero en muy contadas ocasiones con el fabricante.

⁵⁰ STIGLITZ, R. Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios. Editorial Astrea, Buenos Aires- Argentina, 1993, p. 67.

⁵¹ LORENZETTI, R. Análisis Crítico de la Autonomía Privada Contractual. Editorial Rubinzal, Buenos Aires- Argentina, 1994, p. 68.



un producto o contrate la prestación de un servicio, para satisfacer necesidades básicas⁵². Definición que vincula a cualquier persona que adquiera un producto para satisfacer necesidades primarias, en la que nos encontraríamos consecuentemente todas las personas.

Sin embargo por vía jurisprudencial se ha tratado de adecuar los preceptos normativos internos a las tendencias e interpretaciones asimiladas en el derecho comparado, como se refleja en la Sentencia 0442101 de 3 de mayo de 2005, de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Mp: Cesar Julio Valencia Copete⁵³, en la que en primera medida se analizan las definiciones adoptadas por los países latinoamericanos y europeos destacando lo siguientes puntos: “En la República de Argentina, por ejemplo, la ley 24.240 de 1993 de “Defensa del Consumidor” tiene como consumidores o usuarios a “las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio de su grupo familiar o social: a). la adquisición o locación de cosas muebles, b). la prestación de servicios, c). la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda, incluso los lotes de terreno adquiridos con el mismo fin, cuando la oferta sea pública y dirigida a personas indeterminadas” (artículo 1º); asimismo, se excluye de esta categoría a “quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros” (artículo 2º, se subraya).

⁵² “Consumidor: Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades” artículo 1 decreto 3466 de 1982.

⁵³ La Corte Suprema de Justicia, al analizar la noción de consumidor expresa: “Aunque en la definición no se emplea ningún parámetro relacionado, por ejemplo, con el hecho de que la persona deba ser consumidor o destinatario final del bien o servicio, o con la circunstancia de que el uso o consumo se enmarque o no dentro de una actividad profesional o empresarial...”



Este concepto circunscrito al llamado consumidor final, ha sido relacionado por la doctrina con el término destinatario final, tomado del ámbito del transporte, que “trata de manifestar gráficamente una idea básica para la noción, esto es, que adquiere los bienes o servicios para utilizarlos o consumirlos él mismo, y que, en consecuencia, esos bienes o servicios que dan detenidos dentro de su ámbito personal, familiar o doméstico, sin que vuelvan a salir al mercado” (Mosset Iturrisme J. y Lorenzetti R., ob. Cit., pags. 59 y 60); De otro lado, definición semejantes se utiliza, verbigracia, en el Código de Defensa del Consumidor de Brasil – ley 8.078 de 1990, modificado por la 9.298 de 1996 .. que establece que “consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final” (artículo 2º), posición que, según algunos comentaristas, supone que “cualquiera sea la naturaleza jurídica del consumidor económico (persona natural o jurídica), éste no alcanzará la cualidad jurídica de consumidor si la adquisición o propensión a la adquisición no se hubiere realizado en calidad de ‘destinatario final’” (Antonio Herman V. Benjamín, El Código Brasileño de Protección del Consumidor, publicado en Política y Derecho del Consumo, Biblioteca Milenio, El Navegante Editores, Bogotá, pag. 500, 1998). Adicionalmente, nótase que lo propio ocurre con la ley Chilena 19.496 de 1997, modificado por la 19.659 de 1999, que tiene por consumidores a “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”. Ahora, en el marco de la Unión Europea, la Directiva 93/13 CEE adoptada el 5 de abril de 1993 sobre “cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores”, uno de los aspectos a los que se orienta la protección de éstos, dispuso que como tal se tendría cualquier persona física que, en los contratos regulados por la Directiva, actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional (artículo 2º, literal b, destacamos).



Para implementar esta Directiva, en Italia, por ejemplo, se expidió la ley 52 de 6 de febrero de 1996 que, entre otras cosas, adicionó el Código Civil de 1942 con el artículo 1469 bis, que, en lo pertinente, resta: “En el contrato concluido entre el consumidor y el profesional se consideran vejatatorias las cláusulas que, a pesar de la buena fe, determinan a cargo del consumidor un significativo desequilibrio de los derechos y las obligaciones derivadas del contrato. En relación con los contratos a que se refiere el inciso primero, el consumidor en la persona física que actúa por motivos extraños a la actividad empresarial o profesional eventualmente desarrollada. El profesional es la persona física o jurídica, pública o privada, que, en el marco de su actividad empresarial o profesional, utiliza el contrato a que se refiere el inciso anterior” (se subraya). Sobre este precepto, autorizados expositores han manifestado que, para los efectos de la reglamentación, consumidor será únicamente la persona física no profesional y no empresario, o eventualmente, la persona física empresario o profesional que contrate con fines ajenos a su actividad, noción esta que, puntualizan, no necesariamente equivaldrá a la de adherente o contratante débil, pues es mucho más restringida, habida cuenta que puede presentarse un adherente o una parte débil que no sea consumidor, así como un consumidor que no pueda ser catalogado como tales. (Astone Francesco, *Ambito di applicazione soggettivo. La nozione di ‘consumatore’ e ‘professionista’*, en “*Il Codice Civile, Comentario, Clausole vessatorie nei contratti del consumatore*”, a cura di Guido Alpa e Salvatore Patti, Giuffré editore, pag. 168, 2008).

Por su parte, la ley Española 26 de 1984, modificada por la 22 de 1994, “General para la Defensa de los consumidores y usuarios”, considera consumidores o usuarios a “las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden” (artículo 1º). Del mismo modo, con un texto similar al que posteriormente se adoptó en Argentina, indica que “no tendrán la consideración de



consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a otros". (subraya la Sala)⁵⁴.

Para finalmente la Corte a través de la misma sentencia 0442101 de 3 de mayo de 2005 restringir la definición de consumidor expresando que la connotación de consumidor solo la tendrán aquellas personas que: sean destinatarios finales del bien o servicio dentro de una relación de intercambio de bienes o servicios. Según la Corte Suprema solo será consumidor aquel que "aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial – en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica".

Reiterándonos esta nueva interpretación de la corte que sí bien el decreto 3466 de 1982 fue un primer paso que introdujo a nuestro sistema jurídico las directrices para la protección de los consumidores de la ONU aprobadas mediante resolución No. 32-248 del 9 de abril de 1985, no es menos cierto que este decreto no desarrollo desde una visión económica(de mercado) y jurídica los conceptos adaptados en ella, a la vez que excluyo parámetros imperativos en la garantía de estos derechos como lo es la relación de consumo y sí opto por una postura punitiva y restrictiva que respondía a principios filosóficos y modelos socioeconómicos distintos a los que envuelven al Estado Colombiano y a la Sociedad de consumo⁵⁵ de hoy.

⁵⁴ M. P. Dr. VALENCIA, C. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 044210-01 del 3 de mayo de 2005.

⁵⁵ "Es preciso destacar que la expresión sociedad de consumo, no designa exclusivamente al aspecto del consumo, actividad humana necesaria y etapa propia del proceso económico, sino que implica además, y específicamente, una cultura un modo de vida, una organización de tiempo humano privado, para el consumo, de lo que otras sociedades y otros intereses producen". Ver más en Madle, Juan Alberto, La Cultura y los medios de Comunicación. Vol. I. p. 68 Del Segundo Congreso Internacional de Filosofía del Derecho. Ed. Asociación Argentina de Filosofía del Derecho, La Plata 1987.



Después de aproximadamente veinte nueve años de estar en vigencia el decreto 3466 de 1982 y de varios intentos de una nueva regulación, se logró con el concierto de mesas de trabajo de la comunidad académica, de los gremios, las asociaciones de consumidores y el gobierno nacional, concretar un proyecto de ley que culminó con la aprobación de la ley 1480 de 2011. La cual por primera vez desarrollo el artículo 78 de la constitución política de Colombia, regulando: los principios básicos, definiciones, marco general de interpretación, integración y aplicación de normas de ámbito del consumo. Reglas sobre la responsabilidad por productos defectuosos y garantías, protección contractual cláusulas abusivas y contratos de adhesión, finalmente regulan las acciones jurisdiccionales ante autoridades administrativas.

La Ley 1480 tuvo una relevancia en cuanto tenía por objeto la defensa de los consumidores o usuarios, bajo los parámetros filosóficos y económicos de la constitución vigente; a la vez que se habla por primera vez en el ordenamiento colombiano del concepto de relación de consumo; y se establece la forma como el productor o fabricante debe llegar al consumidor, definir quiénes son consumidores legalmente genera seguridad jurídica en nuestro ordenamiento, pues bien tener que recurrir siempre a las cortes para resolver este aspecto no resulta coherente con la dinámica del mercado ni con las relaciones de comercio

Bajo esos lineamientos del nuevo estatuto de Defensa del Consumidor (ley 1480 de 2011), se originaron cambios fundamentales en el área del derecho privado, que a su vez implicaron modificaciones puntuales en el derecho procesal civil y en el área del Derecho público, sin que implicaran dichas modificaciones una reforma a la estructura jurídica del país. El objetivo fue proteger al consumidor adecuadamente y, desde esta perspectiva, se modernizó o simplemente se marginó todo aquello que pudiera oponerse a ello. Como



ejemplo el moderno tratamiento de la responsabilidad civil del proveedor, el control de la publicidad, las prácticas abusivas y las condiciones generales de los contratos, y la creación de mecanismos jurisdiccionales. Es así como esta ley representa un avance en la lucha contra el abuso de posición dominante, la desigualdad y los intereses de los consumidores, a la vez que deja por sentado que su objeto es promover y proteger a los consumidores, procurando la seguridad y equidad jurídica entre productores y consumidores.

CONCLUSION

La economía como un sistema social global enfrenta en los más importantes centros mundiales, a los actores del mercado en sus diferentes niveles evolucionando y extendiéndose, con consecuencias de corte económico, social y político, no sólo para los países con economías fuertes, como los estados unidos y la unión europea, sino también, para américa latina y lógicamente para Colombia. Este contexto condiciona a que todos los países entren en una misma sintonía en sus políticas económicas y financieras, en especial las naciones ricas para que contribuyan a empujar la productividad y elevar la economía a los índices propios de países desarrollados.

Ese nuevo escenario económico, político y social originó que en el marco de las relaciones de consumo, se colocaran en una situación de desprotección a los usuarios y consumidores de bienes y servicios, quienes sin el poder suficiente para enfrentar a esa avasalladora competencia sometida a los oscilaciones de la economía mundial, comenzaron a sentir con mayor dureza las consecuencias de las relaciones de negocio, de la publicidad engañosa, de los productos defectuosos, de la competencia desleal e indebida, que incidían notablemente en los costos del consumo digno, generando la asimetría empresas y consumidores.



En Colombia la inclusión tanto legal como constitucional de este Derecho del consumo en nuestro ordenamiento jurídico se debe a una respuesta de necesidad de adecuación de nuestra normativa a los lineamientos internacionales de las directivas de la ONU y de los Proyectos de MERCOSUR, ya que las relaciones comerciales, negociaciones internacionales y los procesos de globalización e integración de los mercados requerían de la garantía de este tipo de derechos por los Estados contratantes, sin embargo la interpretación de las categorías que integran el derecho del consumo no han sido abordadas en su integridad y mucho menos a la luz de los principios constitucionales actuales; pues bien a nuestro parecer tal como se ha dilucidado en el desarrollo de este estudio, una categorización constitucional de los derechos de los consumidores como derechos colectivos, tal como lo son en Colombia actualmente y con los mecanismos de acción judicial dados, no es operante ni responde a las necesidades y realidades del consumidor contemporáneo que vive en un mundo globalizado.

Actualmente podríamos aseverar que es una labor casi desafiante, la de establecer en que porcentajes afectan al consumidor los cambios que diariamente se generan en la economía mundial, asumiendo fenómenos que en la década de los ochenta no concurrían y que especifican el mercado actual; pues si bien es cierto que la directrices y las disposiciones internas y el gran avance que marco la ley 1480 de 2011 para el sistema legal colombiano se hace necesario analizarlas bajo la óptica de tendencias como: la liberalización del comercio internacional, la globalización de los mercados financieros, la gradual interdependencia entre los países, la aparición de bloques económicos, la desregulación de muchos campos de la actividad económica y el creciente interés en la relación entre modalidades de consumo y la protección del medio ambiente, siendo esta última de tal importancia que motivó una propuesta del Consejo Económico y Social, en 1.998, en el sentido de ampliar las Directrices



a efectos de incluir modalidades de consumo sostenible⁵⁶. Pues bien algunos aspectos incluidos por la 148, son discutibles pue no hubo derogación expresa del decreto precedente, así mismo temas relativos a la prescripción del artículo 58, cuyo término juega en contra del consumidor; los tres tipos de garantía que cubre; las cláusulas abusivas continúan siendo inoperantes; en materia de efectividad de las garantías y agilidad de las acciones la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), resulta investida de facultades en doble vía y otras que resultan ser inconstitucionales y afectan el desarrollo económico nacional, la participación con responsabilidad social tanto del sector público, como el social y el privado y que su compromiso no solo es en pro del desarrollo y la productividad de actividades económicas particulares, sino de una distribución justa del ingreso y la riqueza que enaltezca la dignidad de los individuos y de la sociedad.⁵⁷

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALPA, Guido. Derecho del consumidor. Lima: *Gaceta Jurídica*. 2004.

Alvarez, Y., y Herrera-Tapias, B. (2016). Contrato por adhesión y relación de consumo en el Estatuto del Consumidor Colombiano. *Revista de Ciencias sociales*. Vol. 22(1). Pp. 166-178.

ARANGO, R. El Concepto De Derechos Sociales Fundamentales. Bogotá: Legis, 2005.

ARGENTINA. CONGRESO ARGENTINO. Ley 24.240 (22, septiembre, 1993). Por medio de la cual se crea la ley de Protección del Consumidor.

⁵⁶ Informe del secretario general de 19 de febrero de 1998 citado de los consumidores y servicios. La Rocca P. 269.

⁵⁷López Camargo, Javier. Artículo Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. *Revista Mercatoria* Vol. 2, No. 2 (2003). Universidad del Externado. P.19



ARGENTINA. CONVENCION CONSTITUYENTE. Constitución nacional (22, agosto 1994). Por medio de la cual se dicta la constitución nacional argentina. Santa Fe, 1994.

ARGENTINA. EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA. Ley 16.986. (18, octubre, 1996). Por la cual la acción de amparo. Boletín oficial. Buenos Aires, 1996.

BASSOLS COMA, M. Constitución y Sistema Económico. Madrid: Tecnos, 1985.

BENJAMIN, A. Derechos del consumidor. En: Defensa del los consumidores de productos y servicios. La Rocca, 1994.

------. El Derecho del Consumidor. Argentina: Astrea, 1993.

BIDART, G. Manual de la constitución reformada. 3ª Edición. Buenos Aires: Ediar, 2000.

------. Tratado elemental de derecho constitucional argentino. Buenos Aires: Ediar, 1995.

BRASIL. PRESIDENCIA DA REPUBLICA. LEI N.º 5.869, (11, janeiro, 1973). Por medio de la cual se expide el Código de processo civi. Brasilia, 1973.

BUCHANAN, A. Liberalism and Group Rights. Cambridge, 1994.

COANLDECUS ASOCIACION DE CONSUMIDORES DE CHILE. [en línea]. <<http://www.conadecus.asociaciondeconsumidoresdechile.html>> [citado el 30 de julio de 2009]



COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 472 (5, agosto, 1998). Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C., 1998.

COLOMBIA. EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 3466 (2, diciembre, 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. Bogotá, D.C., 1982.

Concepto de la Superintendencia de Industria Y Comercio No. 02081912 (18 de Septiembre de 2002). Bogotá 2002.

CORSO, G. Die soziale rechte in der italienischen verfassung. Der Staat Beiheft. 1981.

CSJ P. Dr. MUNAR, P. Corte Suprema de Justicia. Expediente No.25899 3193 992 1999 00629 01 del 30 de abril de 2009.

CSJ P. Dr. CIFUENTES, E. Corte Constitucional. Sentencia No.1141 del 30 de agosto de 2000.

CSJ P Dr. Angarita, C. Corte Constitucional. Sentencia No. T-406 del 5 de junio de 1992

CSJ P Dr. Cifuentes, E. Corte constitucional. Sentencia C – 1141 de agosto 30 de 2000.



CSJ P Dr. Munar, P. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 25899 3193 992 1999 00629 01 del 30 de abril de 2009.

CSJ P Dr. Angarita, B. Corte Constitucional. Sentencia T-4006 del 4 noviembre de 1998.

CSJ P Dr. Angarita, C. Corte Constitucional. Sentencia No. C-183 del 6 mayo de 1998.

CSJ P DR. CIFUENTES, M. Corte Constitucional. Sentencia T-380 del 13 de septiembre de 1993.

CSJ P Dr. Cifuentes, M. Corte Constitucional. Sentencia T-505 del 4 noviembre de 1998.

CSJ P Dr. Gaviria, D. Corte Constitucional. Sentencia No. C-524 del 16 noviembre de 1995.

CSJ P Dr. Martínez, C. Corte Constitucional. Sentencia C-265 del 2 junio 1994.

CSJ P Dr. Martínez, C. Corte Constitucional. Sentencia C-624 del 4 noviembre de 1998.

CSJ P. Dr. VALENCIA, C. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 044210-01 del 3 de mayo de 2005.

CSJ P. Dr. VALENCIA, C. Corte Suprema de Justicia. Sentencia No. 044210-01 del 3 de mayo de 2005.

CSJ P. Dr. MORON, F. Corte Constitucional. Sentencia T-528 de 18 de septiembre de 1992

CSJ P. Dr. TAFUR, G. Corte Constitucional. Sentencia C-1062 del 16 de agosto de 2000.



CSJ P. Dr. UPRIMNY, R. Corte Constitucional. Sentencia C-569 Del 8 de junio de 2004.

CSJ P. Dra. SACHICA, M. Corte Constitucional. Sentencia C-215 de 14 de abril de 1999

CUADRADO ROURA, J. Introducción a la política económica. México: MacGraw-Hill, 1995.

EDLING, A. solución de conflictos, acceso a la justicia (conferencia.) Editorial la Rocca.

ESCOBAR, L; MONSALVE, V. La Responsabilidad: Una Mirada Desde Lo Público Y Lo Privado. Grupo Editorial Ibáñez- Ediciones Uninorte, Bogotá, Colombia, 2010.

ESPAÑA. CONGRESO DE LOS DIPUTADOS Y DEL SENADO. Constitución española (27, diciembre, 1978). Por medio del cual se crea la Constitución nacional española. España, 1978.

FARINA, J. Contratos comerciales modernos. Buenos Aires - Argentina: Astrea, 1997.

------. Defensa del consumidor y del usuario. Buenos Aires - Argentina: Astrea, 2004.

FEDERAL TRADE COMMISSION· Acerca de la comisión federal de comercio [en línea].
<<http://www.ftc.gov/ftc/about.es.shtm>> [citado el enero 5 de 2010]

GINEBRA. Informe de la comisión de ciencia y tecnología para el desarrollo del consejo económico y social de la ONU. En su cuarto período de sesiones. Ginebra, 17 de mayo de 1999.



- GOZAÍNI, O. Derecho procesal constitucional: Protección procesal del usuario y consumidor. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni, 2005.
- _____. Protección procesal del usuario y consumidor. Buenos Aires - Argentina: Rubinzal-Culzoni, 2005.
- HAMMER, M y CHAMPY, J. Reingeniería, Colombia: Norma, 1994.
- HERRERA, W. Derecho Constitucional Colombiano. Barranquilla-Colombia: Uninorte, 2004.
- Herrera-Tapias, B., y Alvarez, Y. (2015). El mercado y la libertad contractual de los consumidores en los contratos por adhesión. *Revista Jurídicas*. Vol. 12(2). Pp. 26-41.
- IBAÑEZ, J. Estudios De Derecho Constitucional Económico. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2001.
- Informe del secretario general. Citado de los consumidores y servicios. La Rocca, 1998.
- KELMELMAJER de CARLUCCI, A. La Protección del consumidor en el derecho comparado, Tomo I. Buenos Aires: Juris, 1996.
- _____. La protección al consumidor en el derecho privado. Buenos Aires: Juris, 1991.
- LARA, R; ECHAIDE, J. Consumo Y Derecho “Elementos Jurídico-Privados De Derecho De Consumo”. Madrid –España: ESIC Editorial, 2006.



LÓPEZ CAMARGO, Javier. Artículo Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. En: Mercatoria: Revista de la Universidad del Externado, Vol. 2, No. 2 (2003).

LÓPEZ CAMARGO, Javier. Artículo derechos del consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. En: Mercatoria: Revista de la Universidad del Externado. Vol. 2, No. 2 (2003).

LÓPEZ GUZMÁN, F y Otros. Derecho comercial y societario. Bogotá: Ediciones del Profesional LTDA, 2007.

LORENZETTI, R. Análisis crítico de la autonomía privada contractual. Buenos Aires-Argentina: Rubinzal, 1994.

_____. Consumidores. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni, 2008.

_____. Protección internacional Del consumidor. Em: Jornadas Uruguayas- Santafesinas. 2 etapa, Santa Fe: Libro de Ponencias, 1997.

MANZANO CHAVEZ, Liliana. Defensa del consumidor: análisis comparado de los casos de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay. [En liana] <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05458.pdf>. [citado el 9 de Noviembre de 2000].

MÉXICO. CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. Ley Federal de Protección al Consumidor (24, diciembre, 1992) MÉXICO 1992.



ONU. ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU. Resolución No. 39/248 (9, abril, 1985). Por la cual se dictan directrices para la protección del consumidor. ONU, 1985.

ONU. CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL. Resolución 62 (23, julio, 1981). Por medio de la cual el Consejo pidió al Secretario General que prosiguiera las consultas sobre la protección del consumidor. ONU, 1981.

ONU. CONSEJO ECONOMICO Y SOICAL. Resolución 1981-62 (23, julio, 1981). Por medio del cual el Consejo pidió al Secretario General que prosiguiera las consultas sobre la protección del consumidor. ONU, 1981.

ONU. Informe del secretario general del consejo económico y social. ONU 13 de mayo de 1997

ONU. Informe del secretario general sobre el desarrollo sostenible del consejo económico y social de la ONU del 19 de febrero de 1998.

OVALLE FAVELA, Jose. Instituciones no jurisdiccionales: conciliación, arbitraje y ombudsman. [en línea] <http://www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf>, [citado el 14 de enero de 2010]

PEREZ, L. Derecho Social del Consumo. Buenos Aires, Argentina: La Ley, 2004.

RINESSI, A. Relación de consumo y derechos del consumidor. Buenos Aires- Argentina: Astrea, 2006.



RIVERO, J. ¿Quo Vadis Derecho Del Consumidor?. San José Costa Rica: Librería Barrabás.

STIGLITZ, G. La responsabilidad civil. Buenos Aires- Argentina: La Ley, 1984.

STIGLITZ, R. Defensa de los consumidores de productos y servicios. Buenos Aires- Argentina: Astrea, 1993.

STIGLITZ, R-STILITZ, G. Ley de defensa del consumidor. Buenos Aires-Argentina: Astrea, 1993.

Superintendencia de Industria y Comercio. Concepto No. 01068256 de 28 de septiembre de 2001

VIAJE UNIVERSAL. Constitución de Portugal [en línea]. <<http://www.viajeuniversal.com/portugal/constitucion1.html>> [citado el 5 de diciembre de 2009]

WEBER. Ética protestante y el espíritu del capitalismo: .Tourain A: Critica De la modernidad. FCE México 1995.

WEINGARTEN, C. Derecho del consumidor. Buenos Aires- Argentina: Editorial Universidad, 2007.

ZULUAGA GIRALDO, M. Hacia una política y un derecho del consumo en Colombia en política y derecho del consumo, superintendencia de industria y comercio. Bogotá: El navegante editores, 1998.