

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR****UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

**Eficacia Jurídica del Estatuto del Consumidor como mecanismo de protección frente  
a la afectación de Derechos Constitucionales respecto a la garantía de productos y  
bienes defectuosos**

**Monografía para optar al título de Abogado**

**Presentado por:**

**Claribeth Díaz Osorio Código: 40201618469**

**Robinson Hernán Largo Código: 40201618035**

**Asesor: Mg. Daniel Fernando Loaiza Correa**

**Universidad de Manizales**

**Facultad de Ciencias Jurídicas**

**Manizales, agosto de 2020**

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

## Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Introducción.....	4
Planteamiento del Problema.....	8
Objetivos General y Específicos.....	15
Marco de Referencia Jurídico .....	16
Marco Metodológico.....	25
Capítulo 1.....	32
<i>Identificación las teorías que componen el tema bajo análisis, esto es, de la “eficacia de las normas jurídicas”, los fundamentos del “estatuto del consumidor”, los “mecanismos de protección”, “la afectación de derechos constitucionales” y el desarrollo temático de “la garantía de productos” y de los “bienes defectuosos”.....</i>	<i>32</i>
<i>Eficacia de las normas jurídicas.....</i>	<i>31</i>
<i>Fundamentos del Estatuto del Consumidor.....</i>	<i>43</i>
<i>La noción de consumidor en la legislación colombiana.....</i>	<i>46</i>
<i>La noción de consumidor colombiano: doctrina.....</i>	<i>47</i>
<i>Comercio electrónico.....</i>	<i>51</i>
<i>Garantías.....</i>	<i>52</i>
<i>Mecanismo de Protección de los derechos del Consumidor.....</i>	<i>52</i>
<i>Facultades de los alcaldes.....</i>	<i>56</i>
<i>Red Nacional de Protección al Consumidor.....</i>	<i>56</i>
<i>Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA.....</i>	<i>57</i>

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

<b>Capítulo 2.....</b>	<b>58</b>
<i>Afectaciones a derechos constitucionales del consumidor respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios, y las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor en Colombia en virtud de los presupuestos de eficacia normativa.....</i>	<i>58</i>
<b>Capítulo 3.....</b>	<b>66</b>
<i>Noción de eficacia y su aplicación dentro del ordenamiento jurídico colombiano a fin de determinar el grado de eficacia jurídica del estatuto del consumidor.....</i>	<i>66</i>
<i>Eficacia Simbólica.....</i>	<i>66</i>
<i>Eficacia Substancial.....</i>	<i>69</i>
<b>Capítulo 4 de resultados, conclusiones finales y recomendaciones.....</b>	<b>71</b>
<b>Referencias Bibliografía.....</b>	<b>76</b>

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR****Eficacia Jurídica del Estatuto del Consumidor como mecanismo de protección frente****a la afectación de Derechos Constitucionales respecto a la garantía de productos y****bienes defectuosos****Resumen**

La presente investigación pretende describir cual es la eficacia jurídica del estatuto del consumidor como mecanismo de protección frente a la afectación de derechos constitucionales respecto a la garantía de productos y bienes defectuosos a través de la revisión de los avances normativos, económicos y políticos que ha tenido Colombia al respecto desde la transformación de las necesidades de los consumidores como sujetos protegidos constitucionalmente a raíz de la globalización, además de la urgencia y necesidad de una revisión en materia normativa y la reformulación de las competencias de quienes deben guiar y vigilar la protección que en efecto debe brindarse a los consumidores al momento en que estos presentan reclamaciones relacionadas con la garantía de productos o servicios que no cumplieron sus expectativas.

***Palabras Claves***

Eficacia jurídica, estatuto del consumidor, derechos constitucionales, garantía, productos y bienes defectuosos.

***Keywords***

Legal effectiveness, consumer statute, constitutional rights, warranty, defective products and goods.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

### **Introducción**

Las razones que motivan el tema de investigación se fundamentan en que el derecho del consumo ha tenido una evolución desde su etapa anterior a la Constitución de 1991 hasta la actualidad, logrando notorios alcances, como la creación de herramientas, instrumentos y acciones en favor del consumidor que han fortalecido este naciente campo de la ciencia jurídica.

Así las cosas la importancia radica en el aporte al conocimiento del Derecho y lo que se puede llegar a hacer desde la academia para que los derechos de los consumidores sean estudiados con mayor profundidad, dándole en su aplicación el matiz constitucional que contribuirá a su continuo desarrollo, es decir que a través de espacios como estos se formule la necesidad de instituir herramientas a nivel regional que permitan ampliar y mejorar en términos de eficacia jurídica la salvaguarda que ejerce el derecho de consumo de la protección de las garantías de los ciudadanos como adquirentes de bienes y servicios.

La importancia entonces radica en la propuesta que se fundamenta que desde los espacios educativos los derechos del consumidor deben ser promovidos con un enfoque constitucional, no solo incentivando el accionar de las herramientas que desde el sector central se ofrecen, sino creando nuevas en las cuales las regiones encabecen un desarrollo más efectivo de estos conceptos, esto a través del análisis de su eficacia jurídica.

De igual forma, su protección debe tomar un aspecto humanista que desde la praxis requiere de un profesional que no solo sepa para el caso ante quién debe reclamarse, sino que conozca y entienda el menoscabo real que ha sufrido el interesado en razón a su derecho

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
vulnerado y esté en capacidad de plantear soluciones que realmente le satisfagan como ciudadano.

La utilidad social de la presente investigación radica en el análisis de las circunstancias que rodean la forma en que el modelo económico imperante en la mayoría de las naciones y la producción masificada de bienes y servicios aunado a la industrialización incesante y la presencia permanente de la tecnología en casi todas las actividades humanas, saturan de productos a cada ciudadano, seducido con datos casi siempre sucintos, pero llenos del atractivo propio que trae consigo la publicidad engañosa.

Lo anterior al tenerse en cuenta que surge de manera inconsulta una relación casi invasiva pero consentida por el ciudadano como extremo débil y generada entre otros aspectos, por las asimetrías en la información que se entrega a este sobre los bienes y servicios adquiridos, pues los ciudadanos suelen carecer en muchos casos de los conocimientos técnicos respecto de las características de los productos que adquieren inclusive comúnmente. Por su parte, el otro extremo de la relación es casi siempre perteneciente a un renglón de la economía que, por su importancia puede acceder más fácilmente a las instancias de control y de paso hacer valer sus posturas. (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C- 479 de 2009)

Esta desigualdad entre las partes intervinientes en la relación comercial hizo necesario la búsqueda del equilibrio entre las cargas a través de esfuerzos para el caso de Colombia normativos e institucionales que poco a poco, se han venido desarrollando y con este estudio se pretende identificar porque son o no idóneas al momento de su aplicación.

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

En efecto, la importancia en el análisis y desarrollo del tema sub examine desde el ámbito social y jurídico tiene su sustento en lo que de forma acertada han indicado otros autores al hacer referencia a la calidad y suficiencia de la información que le es brindada al consumidor, así:

“Depende en gran forma su preferencia por un producto y su posterior adquisición, en ese sentido y habida cuenta de la realidad estatal que se analiza, es necesario que se estudien para el caso desde las instancias locales las condiciones de educación y formación promedio de sus ciudadanos para que, de este modo, pueda definirse cómo están preparados para asumir el mensaje publicitario y con ello, poder definir estrategias que los preparen a fin de dar una correcta interpretación a su intención propagandística.

Teniendo en cuenta el pluralismo cultural presente en el país, debe entenderse que el concepto de información de calidad puede variar entre habitantes de sus distintas zonas, siendo por esto importante el estudio de dichas particularidades antes de abordar de manera superficial la aplicación del derecho de consumo en entes territoriales.

De igual forma, es necesario fortalecer los espacios dentro de los entes territoriales en cuanto a la recepción de quejas y solicitudes de consumidores locales y se tiendan puentes entre la región y la entidad central que corresponda, no solo haciendo traslados de reclamos, sino efectuando seguimiento a los mismos dándole una verdadera eficacia y significado al derecho de consumo en distintas zonas del país de acuerdo con las costumbres y necesidades propias de sus gentes”. (Leal, 2017, pp 117-118)

En este orden de ideas, como una de las novedades que se pretende desarrollar dentro del tema investigado con relación a los derechos de los consumidores y específicamente el derecho del consumo, es el análisis del ordenamiento jurídico que los regula al tenerse en

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

cuenta que su desarrollo debe ser más dinámico y eficaz, esto es, que involucre de manera activa a cada ciudadano en primera medida, capacitándoles sobre el tema y haciéndole saber que existen también instancias en su municipio a las que se puede acudir cuando sienta trasgredidos sus derechos como consumidor.



## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### Planteamiento del Problema

A fin de desarrollar el componente que ubica el tópico del problema a continuación se realiza la descripción de la problemática objeto de análisis, esto es, sus características, sus antecedentes histórico-sociales y abordajes investigativos, además del estado actual de los problemas que se están investigando respecto de la eficacia jurídica del estatuto del consumidor en Colombia, entendiendo la eficacia de acuerdo a lo señalado por Donzis (2006), en los siguientes términos:

Con el término eficacia se designa en el discurso sociológico los efectos reales que consigue una norma en correspondencia con los fines de quien la ha producido. Así, un acto normativo es eficaz en tanto el comportamiento producido se oriente en la dirección deseada, o sea, cuando los destinatarios la cumplan u obedezcan. En tal sentido la eficacia de una norma coincide de hecho con la realización de la función asignada a ella. Se puede observar que cuanto más numerosos son los sujetos que influyen en la producción de una norma, pueden ser más los objetivos que se traten de querer realizar con su aplicación. Puede suceder que en distintos niveles, entre los sujetos que estén interesados en la aplicación de una norma, persigan objetos diversos. Esto no obsta a que en definitiva la misma norma sea eficaz a más de uno o a todos ellos. (p, 12)

Lo anterior al tenerse en cuenta lo que se indica además en el trabajo de investigación las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento jurídico colombiano frente a los daños ocasionados por el productor (Duarte, 2018), mismo que infiere que la eficacia de los mecanismos de protección dispuestos para amparar los derechos de los consumidores dentro de la ley 1480 del 2011 se establecen en principio, en la adaptación del marco normativo a las nuevas tendencias y necesidades sociales relacionadas con el consumo,

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
aunado al hecho que mediante el mismo se ha logrado la regulación y creación de mecanismos de protección que no se habían contemplado en la normatividad en momentos anteriores.

En ese sentido, se evidencia que el nuevo Estatuto del Consumidor adoptó medidas a fin de que estas fueran expeditas para la protección al consumidor en temas relacionados con la información de productos o servicios, publicidad engañosa, calidad e idoneidad, esto con el propósito que el consumidor pueda ejercer derechos como el de la libertad de elección, para de esta manera amparar su salud, integridad y seguridad, pues además creó un proceso sumario para este fin y otras medidas jurisdiccionales que así lo respaldan.

No obstante, aunque el mencionado estatuto fue creado como un instrumento para darle cumplimiento a preceptos constitucionales que deben garantizarle al consumidor un efectivo acceso a la justicia con la intervención del Estado en relaciones comerciales entre consumidores, comercializadores y/o proveedores, se explica durante el desarrollo de la presente investigación la forma en que dichas medidas jurisdiccionales con relación al procedimiento de protección al consumidor hacen que este deba enfrentarse y asumir el problema de la capacidad estatal para administrar justicia, en el entendido que debido a la congestión que se presenta al respecto son evidentes los retrasos en la solución de los conflictos suscitados entre consumidores y productores, situación que con el pasar del tiempo ha originado cierta sensación de impunidad e incredulidad en las instituciones.

Sumado a lo expuesto se tiene que las medidas de protección contenidas en el nuevo Estatuto del Consumidor y relacionadas con los productos defectuosos, tal como se pasará a explicar en el desarrollo de la investigación, no se presenta tan eficaz como se pretendía al

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

momento de su creación, pues posiblemente por un error de técnica legislativa no se estipularon de manera objetiva, por el contrario la subjetividad es evidente al tenerse en cuenta la excesiva carga probatoria que se encuentra en cabeza del consumidor, quien tiene que demostrar el daño y el nexo causal, y en la mayoría de los casos, este no cuenta con los conocimientos técnicos y científicos para asumir la carga de la prueba a la que está expuesto, queriendo decir lo anterior que para este caso específico hay un retroceso para los derechos de los consumidores.

Sustento de ello, es que con relación al productor y/o proveedor, éste si se encuentra en las condiciones no solo de evitar que se causen daños por la calidad de los bienes e idoneidad de los servicios, sino que también se encuentra en la posibilidad de demostrar que su producto no era defectuoso, razones por las cuales se hace posible inferir que esta situación se encuentra enmarcada dentro del planteamiento del problema bajo estudio, pues lo que se espera por parte del consumidor es que si se hace necesario acudir a una reclamación para el resarcimiento de los perjuicios causados por parte del proveedor pueda acceder a una efectiva protección de sus derechos de rango constitucional, situación que es contraria en la actualidad bajo el entendido que los mandatos constitucionales si se encuentran realmente vulnerados por estas acciones, como se pasa a describir durante el desarrollo del tema.

Aunado a ello, y a fin de abordar los antecedentes históricos de la problemática estudiada, es pertinente hacer referencia a que en Colombia la protección de los derechos de los consumidores tiene su sustento desde la Constitución Política de 1991, misma que contempla en el artículo 78 la obligación que tiene el Estado de regular la responsabilidad de quienes atenten contra la seguridad y la salud de los consumidores al momento en que los bienes y

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
servicios sean producidos y/o comercializados, sumado al control en la calidad de los mismos cuando estos son dirigidos a la comunidad.

Es así como hace su aparición el derecho del consumo, creación estadounidense que al igual que las asociaciones de consumidores fueron establecidas como consecuencia de la creación de la sociedad a fin de proteger sus propios intereses (Camacho, 2013), lo anterior con el objetivo de equiparar al distribuidor y/o productor con el consumidor, implementando para este una serie de mecanismos y acciones que protejan al último de la, ya pluricitada inequidad.

En el país, este concepto es relativamente nuevo si se tiene en cuenta que hasta el año 1982 se establece tal vez, el primer articulado que regula temas atinentes a la protección del consumidor pero sobre todo, establece la responsabilidad de productores, expendedores y proveedores sobre la calidad, idoneidad y garantías de sus productos (Decreto 3466, 1982), posteriormente estos postulados pasan por un proceso constituyente, en el cual se dio un rango constitucional a estos primeros alcances que benefician al consumidor colombiano, considerándose como base fundamental del derecho del consumo a nivel nacional. (Constitución Política de Colombia, art. 78, 1991).

A su turno en el año 2011, se expide el Estatuto del Consumidor, donde en definitiva se actualiza y configura un nuevo marco normativo consecuente con las relaciones de consumo que otorga procedimientos, competencias y actuaciones en pro del consumidor y como consecuencia de ello la creación de la Red Nacional de Protección al consumidor que pretendía impulsar el compromiso institucional respecto de las garantías de este frente a las

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
relaciones de consumo que se establecen con productores y distribuidores de los distintos bienes y servicios. (Ley 1480, art. 75, 2011).

En relación a los antecedentes históricos en desarrollo otros autores han afirmado lo siguiente:

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

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

Ahora bien, con respecto al actual estatuto del consumidor debe decirse que el mismo se propició debido a que el decreto 3466 de 1982 ya no era concordante con las necesidades existentes de cara a los nuevos ámbitos en los que se desarrolla el consumo como por ejemplo el comercio electrónico, el cual ha estrechado las distancias y ha permitido el alcance de los consumidores, de nuevos productos y servicios y así mismo ha generado nuevos escenarios

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
de posibles vulneraciones de derechos y abusos por parte de los productores, proveedores y/o comercializadores. (Duarte, 2018, pp 9-10).

Por su parte la Corte Constitucional aproximadamente una década antes de la entrada en vigencia del referido estatuto venía pronunciándose sobre algunos elementos fundamentales del derecho de consumo, pues en la Sentencia C - 830 de 2010 hizo referencia al carácter poliédrico de los derechos de los consumidores como se pasará a describir más adelante.

Con base en el carácter multifacético propuesto en esta providencia, se argumenta la integridad de criterios relacionados con el significado de la característica propia del derecho del consumo, que no con frecuencia se analiza y es el alto componente constitucional que encierra su desarrollo, pues a pesar de su uso tradicional, el derecho del consumo no puede clasificarse en el campo del derecho privado ni en el civil, ni en el comercial como quiera que estos suponen una igualdad entre las partes, característica contraria a la desigualdad que ya se ha expuesto en precedencia, razones por las cuales se hace necesario encontrar su sustento en la Constitución Política, entendiéndose que una afectación en contra de un consumidor puede constituir a su vez una vulneración de varios de sus derechos incluso fundamentales.

A propósito, vale la pena traer a colación las palabras de la escritora Magdalena Correa Henao, quien afirma que:

“Al mismo tiempo la garantía de los derechos de los consumidores se hace apremiante y exigible desde el principio del Estado social de derecho estricto sensu esto es desde el mandato de igualdad fáctica como la igualdad que fundamenta el desarrollo de la libertad.

La igualdad que se reclama no solo apunta a un trato diferenciado en adición, requiere acciones afirmativas que aminoren las condiciones de debilidad manifiesta del consumidor,

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

como forma de asegurar sus intereses económicos, pero también existenciales. Igualdad fáctica para alcanzar condiciones de dignidad, a través de la mejora de su posición en el acceso a los bienes y servicios y en la garantía de la información, y participación, la calidad y responsabilidad por los “productos” que ofrece el mercado y que se consumen para satisfacer desde la procura existencial o mínimo vital, hasta las manifestaciones más amplias de la dignidad humana, es decir para subsistir y de allí en adelante, “para vivir sin restricciones injustificadas”, “vivir bien”, “vivir sin humillaciones” e incluso, para vivir bajo las mejores condiciones posibles existentes como gran promesa de la economía liberal y el utilitarismo (enmendado), recogida (casi) invariablemente por el constitucionalismo.

En este sentido, el derecho del consumidor tiene en el derecho constitucional una fuente normativa que fundamenta una concepción altamente garantista como derecho humano, porque más que ciudadanos y titulares abstractos o concretos de libertades y derechos, hoy más que nunca las personas nos desenvolvemos en sociedad ante todo como sujetos que consumen” (Correa, 2013, p. 94).

Los anteriores planteamientos y manifestaciones dan lugar a formular la pregunta de investigación en los siguientes términos: ¿Es eficaz el estatuto del consumidor como mecanismo de protección frente a la afectación de derechos constitucionales respecto a la garantía de productos y bienes defectuosos con relación a los factores que contribuyen a la eficacia jurídica?

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### **Objetivos General y Específicos**

#### *Objetivo General*

Determinar la eficacia jurídica del estatuto del consumidor como mecanismo de protección frente a la afectación de derechos constitucionales respecto a la garantía de productos y bienes defectuosos.

#### *Objetivos Específicos*

1. Identificar las teorías que componen el tema bajo análisis, esto es, de la “eficacia de las normas jurídicas”, los fundamentos del “Estatuto del Consumidor”, los “mecanismos de protección”, “la afectación de Derechos Constitucionales” y el desarrollo temático de “la garantía de productos” y de los “bienes defectuosos”.
2. Establecer en virtud de los presupuestos de eficacia normativa las afectaciones a derechos constitucionales del consumidor respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios, y las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor en Colombia.
3. Analizar la noción de eficacia y su aplicación dentro del ordenamiento jurídico colombiano a fin de determinar el grado de eficacia jurídica del estatuto del consumidor.



## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

### **Marco de Referencia Jurídico**

A continuación, se estructura el marco de referencia en orden a las tres fuentes del derecho que fundamentan el tema, estas son, normatividad, jurisprudencia y doctrina así como los aportes interdisciplinarios que han resultado pertinentes. En igual sentido se hará alusión a 10 referencias bibliográficas útiles para alcanzar los objetivos planteados.

En primera instancia el Decreto 3466 de 1982, permite hacer un acercamiento de la normatividad existente antes de la Constitución Política de 1991, pues este contemplaba las 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, queriendo decir lo anterior que la aparición del Derecho del consumo es relativamente nuevo en Colombia pues solo hasta el año de 1982 se estableció, tal vez, el primer articulado que regula temas atinentes a la protección del consumidor y estableció la responsabilidad de productores, expendedores y proveedores sobre la idoneidad, calidad y garantías de sus productos.

No obstante, estas premisas pasan después por un proceso constituyente, en el cual se dio un rango constitucional a los primeros alcances en favor del consumidor colombiano, considerándose como cimiento del derecho del consumo, tal como se desarrolla en el análisis de la Constitución Política de Colombia especialmente en su artículo 78.

Con relación a la desigualdad entre las partes intervinientes en la relación comercial, el Estado poco antes de la entrada en vigencia del Estatuto del Comercio a fin de emerger en la búsqueda del equilibrio entre las cargas, realizó esfuerzos normativos e institucionales que,

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

poco a poco, se han venido desarrollando. En tal virtud la Corte Constitucional señaló en sentencia C- 479 de 2009:

“Surge, de manera inconsulta, una relación casi invasiva pero consentida, donde existe un extremo débil que es el ciudadano, generada se reitera entre otras, de las asimetrías en la información que se entrega a este sobre los bienes y servicios adquiridos, los ciudadanos suelen carecer, en muchos casos, de los conocimientos técnicos sobre las características de los productos que adquieren inclusive comúnmente. Por su parte, el otro extremo de la relación es casi siempre perteneciente a un renglón de la economía que, por su importancia, puede acceder más fácilmente a las instancias de control y de paso hacer valer sus posturas”.

(Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C- 479 de 2009)

Posteriormente en el año 2011 se expide el Estatuto del Consumidor, en el que en definitiva se actualiza y configura el nuevo marco normativo acorde y congruente con las relaciones de consumo existentes, se otorgan competencias, procedimientos y actuaciones protegen al consumidor y no menos importante. Se crea la Red Nacional de Protección al consumidor como un compromiso institucional que buscaba brindar garantías al consumidor frente a las relaciones de consumo que se establezcan con productores y distribuidores de los distintos bienes y servicios. (Ley 1480, art. 75, 2011)

En este orden de ideas, se tiene que sobre el tema la Corte Constitucional venía pronunciándose respecto de algunos elementos fundamentales del derecho de consumo. Por ejemplo, a través de sentencia C-830 de 2010 indicó sobre el tema bajo análisis lo siguiente:

El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase, etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores).

Los poderes públicos, en las instancias de producción y aplicación del derecho, en la permanente búsqueda del consenso que es característica del Estado social y misión de sus órganos, deben materializar como elemento del interés público que ha de prevalecer, el de la adecuada defensa del consumidor, para lo cual deben habilitarse procedimientos y mecanismos de participación y de impugnación, con el fin de que sus intereses sean debidamente tutelados. (Magistrado Ponente Luis Ernesto Vargas Silva, Sentencia C-830 de 2010)

Jurisprudencialmente, la protección de los consumidores tiene su sustento en la forma en que nuestro Tribunal Constitucional ha intervenido en razón de las relaciones de asimetría entre productores – comercializadores de bienes y servicios y el consumidor, en el entendido que las facultades otorgadas al legislador no son absolutas, pues es fundamental la protección especial y efectiva del consumidor, el derecho a la información clara y precisa sobre los bienes y servicios que se adquieren. Mismos que hacen parte de los derechos colectivos sustentados en el Estado social.

Por lo expuesto en el marco de referencia jurídico que se desarrolla es considerado como precedente constitucional la sentencia C-1141 de 2000, en el que este Tribunal fija una postura clara frente a los derechos del consumidor, pues se describen de manera detallada las condiciones de asimetría presentes en las relaciones comerciales de los consumidores frente a productores y distribuidores, situación que como se mencionó previamente, ha sido prevista por la Constitución Política a través del artículo 78 mismo en el que se resalta la necesidad de establecer un campo de protección a los consumidores con el objeto de restablecer la igualdad

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

que el mercado no proporciona, así como el nivel de responsabilidad de productores y distribuidores: “En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario”. (Corte Constitucional, Sentencia C-1141 de 2000)

Con relación a lo anteriormente expuesto, en el trabajo de investigación denominado “mecanismo procesal alternativo para la eficacia de la ley 1480 de 2011 frente a la acción procesal ejercida por el consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia”, coligen sobre los pronunciamientos del Alto Tribunal al respecto, aspectos de importancia como los siguientes:

“La Corte Constitucional aborda de igual manera la acción que pueden llevar a cabo los consumidores, siendo dable la posibilidad de interponer acciones populares, como consecuencia de la necesidad de proteger derechos colectivos de la comunidad. En ese sentido, cuando se presente algún tipo de daño o amenaza en el que estén presentes bienes o servicios de mala calidad, es factible buscar el restablecimiento de derechos y garantías a través de este medio constitucional, pues “se trata de acciones encaminadas a la protección de los derechos colectivos de la comunidad, razón por la cual pueden ser promovidos por cualquier persona a nombre de la comunidad cuando se presente un daño o amenaza a un derecho o interés común, sin más requisitos que los establecidos por la ley para el efecto” (Corte Constitucional, sentencia T-466 de 2003).

Ahora, frente al papel que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, la Corte Constitucional, inicialmente mediante sentencia T-145 de 2004, reitera que aparte de la naturaleza administrativa propia de esta entidad, también tiene naturaleza judicial, cuyo soporte se encuentra en la Ley 446 de 1998. Pero ya con la incorporación de la Ley 1480 de

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

2011, así como de la Ley 1564 de 2012 o Código General del Proceso, se expresa que la Superintendencia de Industria y Comercio adquiere facultades jurisdiccionales al reemplazar al juez de primera o única instancia, conforme a la cuantía y el territorio. En este sentido, se reitera por la Corte Constitucional, que dichas funciones jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio no riñen o interfieren con las establecidas a nivel administrativo de vigilancia y control, sino que se hace menester condicionar su alcance para que se preserve la autonomía en materia de atribución judicial. (Corte Constitucional, Sentencia C-896 de 2012)

De otro lado, la jurisprudencia asumió de igual forma el papel y responsabilidad de los medios de comunicación frente a los casos de publicidad engañosa, tal como quedó expresado en la sentencia C-592 de 2012, en el que se plantea que en los casos en los cuales se presentan este tipo de conductas, a los medios de comunicación se les aplica el principio de responsabilidad social, aspecto éste que conlleva a que se establezca por parte del legislador obligaciones individuales como solidarias cuando exista omisión de los medios al momento de presentarse perjuicios causados por publicidad engañosa”. (González et al., 2018).

Aunado a lo anterior con relación a aportes interdisciplinarios tenidos en cuenta al momento de identificar los antecedentes histórico-sociales de la regulación de las relaciones comerciales y los derechos de los consumidores, a partir de la Ley 73 de 1981, es adecuado considerar acorde lo referido en el trabajo de investigación denominado “las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento jurídico colombiano frente a los daños ocasionados por el productor”, así:

“Por medio de esta norma se revistió al presidente de la república de la facultad de dictar normas encaminadas “al control de la distribución de bienes y servicios y al establecimiento

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
de sanciones y procedimientos” (Art. 1), creación de normas que aseguren el cumplimiento de las condiciones de garantía al consumidor (Art. 2), procedimientos para establecer la responsabilidad de los productores (Art. 3) y establecer el régimen de sanciones y procedimientos a través de mecanismos de control y vigilancia (Art. 6) entre otras facultades.

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

Ahora bien, con respecto al actual estatuto del consumidor debe decirse que el mismo se propició debido a que el Decreto 3466 de 1982 ya se quedaba obsoleto frente a las necesidades actuales y de cara a los nuevos ámbitos en los que se desarrolla el consumo, como por ejemplo, el comercio electrónico, el cual ha estrechado las distancia y ha colocado al alcance de los consumidores nuevos productos y servicios, pero así mismo, ha generado nuevos escenarios de posibles vulneraciones de derechos y abusos por parte de los productores, proveedores y/o comercializadores”. (Duarte, 2018, pp 9-10).

Aunado a lo expuesto la afectación a derechos constitucionales respecto de bienes o servicios defectuosos encuentra su sustento pues desde que se expidió el decreto 3466 – Estatuto del Consumidor, el legislador a través de un sin número de normas con carácter sectorial ha intentado salvaguardar al consumidor en los diversos sectores del mercado, cuya tutela hoy por mandato constitucional le corresponde directamente al Estado, pues esta necesidad cada vez se torna más evidente bajo el entendido que las previsiones legales y los pronunciamientos de los Altos Tribunales han debido ponerse a tono con las exigencias de un

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

mundo donde las fuerzas del mercado han fomentado una asimetría bastante marcada entre los consumidores y los productores.

Prueba de lo anterior, es la forma en que los ciudadanos al ver afectados sus derechos de rango constitucional han acudido a los diferentes mecanismos contemplados en la Constitución Política a fin de que sus derechos como consumidores sean amparados, esta es pues la razón de ser del avance jurisprudencial que existe en la actualidad, como se pasa a explicar a continuación.

La Corte Constitucional en sentencia C-1141 de 2000 MP Eduardo Cifuentes Muñoz se pronuncia respecto del derecho al resarcimiento de los daños causados por defectos de productos o servicios, pues para esta oportunidad el Alto Tribunal considera que la protección del consumidor debe tener en cuenta que los defectos de los productos y servicios, no son indiferentes a las lesiones que se generan y que pueden llegar a afectar la vida, la integridad física y la salud de los ciudadanos, razón por la cual el resarcimiento de daños causados por los defectos de los productos o servicios, requieren necesariamente garantizar su uso seguro.

La afectación entonces de derechos constitucionales como la salud, vida e integridad personal es evidente en casos como los protegidos por la Corte Constitucional en la referida providencia misma que marcó un precedente importante para que el consumidor pueda de manera directa exigir del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de daños derivados de productos y servicios defectuosos, salvaguardado derechos fundamentales como se analiza en la presente investigación.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

En el mismo sentido el Máximo Órgano Constitucional en sentencia C-973 de 2002, hace referencia a la evidente afectación de derechos de rango constitucional de los consumidores en el país, vulneración que ha exigido al ordenamiento jurídico a través de la historia realizar modificaciones de las reglas de derecho aplicado, pues según este Tribunal la magnitud de los perjuicios sociales que han ocurrido, han dado al problema una dimensión pública significativa, razón por la cual la protección de los derechos a los consumidores ha sido necesaria en atención a que no sólo se trata de costosos daños materiales que afectan la economía, sino que la desprotección de estos derechos han traído consigo daños en la salud, en la integridad física, y a la vida misma, todo ello como consecuencia de los productos defectuosos y servicios que cada vez son más sensibles para los ciudadanos.

Además de ello durante el desarrollo de la presente investigación será objeto de análisis la jurisprudencia de la Corte Constitucional y el Consejo de Estado a través de la cual estas Corporaciones han realizado pronunciamientos respecto de derechos constitucionales como el debido proceso, buen nombre, honra y en general los derechos del consumidor protegidos constitucionalmente como una evidente muestra que han debido ser analizados por los Altos Tribunales debido a que los consumidores han visto vulnerados sus derechos al momento de presentar una reclamación al encontrar un defecto en un bien o servicio.

El artículo denominado “Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia”, ganador del Primer Concurso “junior” José Ignacio de Márquez en derecho Económico, en representación de la Universidad Pontificia Bolivariana, y es fruto de la investigación exhaustiva de normas, jurisprudencia y ensayos científicos realizados en el país sobre los derechos del Consumidor en Colombia, especialmente del libro Política y Derecho del Consumo, que reúne las principales intervenciones realizadas en el seminario de



**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
discusión sobre este tema, convocado y presidido por el ex presidente Belisario Betancur, y efectuado en la sede de la Fundación Santillana los días 1, 2 y 3 de abril de 1998, en Bogotá – Colombia, (Ossa, 1998).

El texto “Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor” de los abogados Alejandro Giraldo López, Carlos Germán Caycedo Espinel, Ramón Eduardo Madriñán Rivera. Este libro explica artículo por artículo, los alcances y novedades introducidos en la Ley 1480 de 2011, además incluye los cambios generados en dicha ley, por el nuevo código general del proceso, (López & Madriñán, 2011).

El artículo de investigación “nuevo estatuto del consumidor. protección y garantía de los derechos del consumidor hacia un comercio internacional” de Paola Johanna Patiño Paso, realiza un análisis de la mencionada norma relacionándola con la ampliación de las fronteras del comercio nacional, (Patiño, 2012) P

Por último, se reseña el trabajo de grado de los estudiantes Calderón Díaz y Racines Franco, quienes en el 2013 desarrollaron una monografía cuyo objetivo se centró en analizar los Contratos por medios no convencionales en las relaciones mercantiles virtuales: Nuevo Estatuto del Consumidor.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

### **Marco Metodológico**

A fin de desarrollar y llevar a cabo la presente investigación se ha empleado la investigación de tipo aplicada, puesto que la misma relaciona el derecho con fenómenos sociales ocurridos en el país lo que conlleva a la realización de una investigación de índole socio-jurídica, que aporta una serie de recomendaciones y conclusiones de los problemas prácticos objeto de estudio.

Sumado a lo anterior, dicha investigación es cualitativa pues presenta las características mencionadas por el autor Rodríguez, (1996), cuando indica que este tipo de investigaciones analiza la realidad en un contenido natural tal y como acontece, pretendiendo entonces obtener mejores interpretaciones de los fenómenos en razón a los significados que tienen para las personas involucradas. Este tipo de investigaciones requieren el uso y recolección de una gran variedad de materiales como observaciones y textos históricos, que refieren la práctica y las circunstancias problemáticas y sus significados. (Gómez, 1996).

De otro lado y al tenerse en cuenta que se pretende a través del desarrollo de la presente investigación evaluar la eficacia jurídica del estatuto del consumidor como mecanismo de protección frente a la afectación de derechos constitucionales respecto a la garantía de productos y bienes defectuosos y con los resultados obtenidos proponer posibles soluciones o recomendaciones al respecto, el tipo de estudio efectuado es jurídico-propositivo.

Para el caso específico de esta investigación documental y de conformidad a la descripción efectuada con anterioridad, la misma se desarrolla en 3 fases fundamentales, de acuerdo con las que expone la autora María Eumelia Galeano Marín, a continuación:

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

### ***Diseño (Fuentes)***

El diseño de la investigación de carácter documental requiere efectuar la identificación de los referentes teóricos, fuentes documentales y fuentes primarias de información, como normatividad, informes, estadísticas, trabajos de grado, doctrina y jurisprudencia.

La realización del diseño contribuye a la caracterización de estrategias de búsqueda a través de los registros relacionados, la sistematización, el análisis de información y la consulta de herramientas afines.

Aunado a lo anterior es de gran importancia tener en cuenta que en la realización del diseño respecto de la recopilación de material de investigación es fundamental poner en consideración el derecho comparado, específicamente en Latinoamérica, a fin de efectuar un reconocimiento de la evolución que ha tenido el tema objeto de estudio en los diferentes ordenamientos jurídicos del continente.

Cabe anotar que el diseño de la investigación se fundó, en lo esencial, en la búsqueda de las categorías de análisis establecidas para el abordaje de la unidad de estudio.

### ***Gestión e Implementación***

En esta segunda fase de la investigación se propone realizar la búsqueda y la selección de información recolectada, además de su análisis para poder proceder a la elaboración de resultados y hallazgos encontrados para la tercera fase, igualmente de la exteriorización de los resultados.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Además, se hace necesario llevar a cabo la revisión consecutiva de la información obtenida en las fuentes bibliográficas, y comparar las fuentes a partir de las categorías aplicadas para identificar las repeticiones, vacíos, confirmaciones, ampliaciones, falencias, así como la calidad y cualidad de la información sobre el objeto de investigación.

### ***Comunicación de Resultados***

En esta fase se procederá a plasmar y exteriorizar a través de un informe una síntesis de la realidad del fenómeno analizado, y posteriormente una socialización del mismo, dando paso a la difusión de la investigación y a la aparición de nuevas preguntas e incluso de otros proyectos mediante la construcción de conclusiones y recomendaciones en atención a que si bien el marco jurídico del Estatuto del Consumidor cuenta con un amplio respaldo constitucional, jurisprudencial y doctrinario respecto de los mecanismos de protección frente a la afectación de derechos constitucionales relacionados con la garantía de productos y bienes defectuosos, no es posible vislumbrar su plena y efectiva aplicación en el ordenamiento jurídico colombiano de acuerdo a la problemática planteada en precedencia y que es objeto de análisis durante el desarrollo de esta investigación.

### ***Método de Investigación***

#### **Método deductivo**

Los elementos metodológicos descritos y el desarrollo de las fuentes empleadas permiten la estructuración de este método para el abordaje de los objetivos, puesto que en primera instancia se realiza una generalización de toda la normatividad existente con el fin de llegar a

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

temas y hechos específicos, es decir que se realiza una inferencia lógica que se desprende de la generalización de los derechos que tienen los consumidores, la Constitución Política y el Estatuto del Consumidor hacia lo particular, esto es, la eficacia normativa que se presenta al momento de solicitar y otorgar una garantía de productos y bienes defectuosos.

Así las cosas, dentro de los instrumentos de investigación como técnicas en la investigación cualitativa se encuentran la revisión documental y la revisión de archivos que, de acuerdo a lo esbozado en la realización del diseño, la revisión documental encierra el análisis para fuentes primarias como aquellas que pueden encontrarse en archivos de carácter público o privado. Además de las fuentes secundarias como lo son las monografías, los informes de investigación, las bibliografías, entre otros, fuentes que son empleadas como instrumentos aplicados en la obtención de los datos requeridos.

Es de aclarar entonces que en la revisión de archivos se tuvo en cuenta el análisis por sondeo o selección y mediante este proceso se analiza una parte de los archivos. Dicha selección que se hace buscando concordancia con la pregunta de investigación que se vinculó al inicio investigativo, ya que ésta establece la unidad analítica utilizada para la escogencia de las categorías básicas que agruparán los elementos de cada texto, donde además se hace necesario conocer los momentos que se encuentran inmersos en la revisión de archivos:

1. El ritual del acceso: considerado como una estrategia o regla con el archivista que involucra la definición del tipo de la información que se busca, el propósito que persigue y su destino final.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

2. Muestreo estratificado: identificación de categorías en los archivos encontrados como planes, programas, proyectos o también puede construirse en estratos en todo lo que se relaciona con décadas, meses del año, semanas, etc.

3. Muestreo intencional: son los razonamientos anteriores que efectúa el investigador para establecer cuáles son los instrumentos que considera necesarios para llevar a cabo los análisis requeridos.

4. Ritual de salida: es la culminación de la exploración, donde se garantiza que otros investigadores puedan dar continuidad del trabajo.

Sumado a lo expuesto es pertinente operacionalizar los objetivos mencionados en precedencia, pues a partir de su desarrollo se pretende generar indicadores de resultados, efectos e impactos para la investigación, así:

Pues al identificar las teorías que componen el tema bajo análisis, dentro de las cuales se encuentran la “eficacia de las normas jurídicas”, los fundamentos del “Estatuto del Consumidor”, los “mecanismos de protección”, “la afectación de Derechos Constitucionales” y el desarrollo temático de “la garantía de productos” y de los “bienes defectuosos”, será mucha más fácil obtener los resultados esperados, además de establecer en virtud de los presupuestos de eficacia normativa las afectaciones a derechos constitucionales del consumidor respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios, y el reconocimiento de las acciones jurisdiccionales de protección que tienen un impacto real para consumidor en Colombia.

Aunado a ello, los resultados de la investigación se pueden canalizar a través de un instrumento que permita obtener el grado de eficacia o ineficacia jurídica del estatuto del consumidor, esto es, la realización de un balance obtenido en el desarrollo de conceptos

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

como: la noción de eficacia, presupuestos de legitimación cultural del estatuto, eficacia normativa, presupuestos de legitimación democrática, efectos de la eficacia jurídica, participación social, autoridad y prestigio del legislador, sintonía de la norma con los valores culturales, eficacia de los organismos judiciales y protección de derechos y garantías constitucionales.

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### Capítulo 1

**Identificación las teorías que componen el tema bajo análisis, esto es, de la “eficacia de las normas jurídicas”, los fundamentos del “estatuto del consumidor”, los “mecanismos de protección”, “la afectación de derechos constitucionales” y el desarrollo temático de “la garantía de productos” y de los “bienes defectuosos”.**

#### *Eficacia de las normas jurídicas.*

Sobre el particular en la investigación denominada “*la eficacia en el ordenamiento jurídico colombiano*” se hace de manera apropiada para el caso de análisis el acercamiento que se realiza respecto de lo que en términos generales es la eficacia de las normas jurídicas, pues se hace una inferencia lógica de la definición de la eficacia jurídica general y la eficacia jurídica de carácter instrumental vistas desde la perspectiva de los autores Ramón Soriano y Lawrence M. Friedman, pronunciamiento que se efectúa en los siguientes términos:

De acuerdo con Ramón Soriano, la existencia de determinadas condiciones sociojurídicas puede hacer que una ley tenga mayor o menor éxito al influir en la percepción y visibilidad de la norma por parte de la sociedad a la que va a ser aplicada. Este autor divide esas condiciones en dos clases, las de eficacia jurídica general y las de eficacia jurídica de carácter instrumental. Ambas, pero especialmente las primeras, son necesarias para la eficacia de toda norma, no obstante, son independientes de ella; es decir, existen en la sociedad e influyen todas las leyes, pero



## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

la normatividad en sí misma no tiene ninguna injerencia en la existencia de dichos requisitos. Soriano comienza su exposición de las condiciones de eficacia jurídica general explicando, en primer lugar, el proceso de sociabilidad como condición de eficacia.

“La pertenencia a la sociedad y el proceso de sociabilidad que en su seno recibe el sujeto le hace sentir vínculos sociales y adquirir la conciencia de que debe respetar las normas e instituciones que rigen el funcionamiento de los grupos humanos en sociedad” (Soriano, 1997 pág. 403). Para el autor, ésta no es una condición exclusiva de la eficacia de la ley estatal, es un requisito que se puede predicar de todo tipo de normas: las morales, las de decoro, las de grupos al margen de la ley, entre otras. En palabras de Lawrence M. Friedman “La “ley” no es la única fuente de sanciones y premios. El sujeto vive y trabaja en sociedad. Tiene una familia, amigos, compañeros de trabajo; es un miembro de una iglesia, club, clan o banda. Todos estos grupos son también fuentes de sanciones y premios” (Friedman, 1987 pág. 106).

Según estos autores, es la falta de vínculos sociales lo que puede generar el incumplimiento de la norma. Es evidente que el Estado no es omnisciente ni puede estar en todas partes al mismo tiempo para verificar que las personas cumplan con la normatividad jurídica, por ende, tampoco puede sancionar a todos los que la incumplen. La sociedad y los diferentes grupos que la componen, en muchos casos, funcionan como un segundo ente controlador. La familia, los compañeros de trabajo y los demás círculos sociales controlan a sus miembros al exigirles el cumplimiento de determinadas reglas. Generalmente, las normas que rigen el comportamiento de los grupos son similares, e incluso iguales, a las leyes estatales; esto se debe a que las normas jurídicas, tradicionalmente, han adoptado las conductas de la sociedad, su

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

moral y cultura para volverlas obligatorias. Si una persona no tiene vínculos sociales y el Estado no está presente para exigir el cumplimiento de la ley, no hay mucho que evite que esta persona actúe conforme a sus propios intereses y contrario a los de otros o al interés general. Si se mira desde un punto de vista de costos y beneficios, no tiene muchos costos que la impulsen a actuar en contra de sus deseos.

Por consiguiente, se hace necesario que el individuo sea un miembro de la sociedad y tenga lazos fuertes que permitan el desarrollo del proceso de sociabilidad para que se convierta en un miembro del grupo que cumple con las normas sociales y, en general, jurídicas. Sin embargo, no basta con la sociabilidad del individuo para facilitar la eficacia. (Coulson y Ramírez, 2010).

Sumado a lo expuesto, uno de los aspectos a destacar con relación a la eficacia de las normas jurídicas es otro de los elementos que pone de presente el escritor Soriano que en su libro la Sociología del Derecho destaca la necesidad de que los ciudadanos tengan un conocimiento del derecho, y como refieren las investigadoras en cita:

Ello no implica que la persona deba conocer todas las normas jurídicas, pero sí que deba saber las más básicas y estar en condiciones de obtener información al respecto de las leyes que desconoce. La norma que consagra el principio que reza que la ignorancia de la ley no es excusa para su incumplimiento tiene motivos jurídicos que justifican su existencia; no obstante, el Estado debe buscar que sus ciudadanos cuenten con la mayor información de los preceptos jurídicos para que los incluyan dentro de sus grupos, los den a conocer a sus miembros y, de esta manera, refuercen su aplicación.

Desde un punto de vista práctico, es razonable pensar que, si una persona no conoce una norma, no se puede esperar que modifique su conducta para satisfacer su

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

contenido. Según Soriano, es por eso que los Estados utilizan mecanismos de publicidad para dar a conocer su legislación; es por ello también que, hasta cierto punto, el derecho dejó de ser oral y se volvió escrito; y es por ello que hoy en día el Estado trata de crear programas por medio de los cuales se aumente el conocimiento del derecho y, consecuentemente, se reduzca la discriminación en el acceso y uso del mismo, sobre todo en las clases más bajas que son las que menos conocimiento tienen de sus derechos. Como tercer elemento, este autor considera a la aceptación del derecho como una de las condiciones más importantes para su eficacia.

La conformidad con éste por parte de sus destinatarios implica que estos cumplirán lo que se ordena puesto que han internalizado el comportamiento preceptuado y han decidido actuar de acuerdo a él libremente y por su propia voluntad. Dicho fenómeno puede ser espontáneo o reflexivo.

Así las cosas, se tiene que respecto del primer caso, el ciudadano considera que el comportamiento que se exige o recomienda tener es bueno, y sobre el particular el autor Friedman en su libro titulado el sistema legal, una perspectiva de las ciencias sociales hace una clara descripción de las razones que sustentan esta posición, en los siguientes términos:

‘Hacer lo correcto’ puede referirse a un número de motivos diferentes pero relacionados. Uno de estos lo llamamos conciencia-cívica. Este es el sentimiento de que debemos obedecer la regla, incluso en contra de nuestro propio interés personal, porque es bueno para otras personas o para las personas en general. Llamamos moralidad al deseo de seguir las normas, porque son la voluntad de Dios, o porque son éticas, o un deber religioso, más que por su utilidad para otros o para nosotros. Aún otro motivo es el sentimiento de ‘justicia’, la idea de que una regla o comportamiento merezca adherencia, apoyo u obediencia por alguna cualidad formal – por ejemplo,

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

que la regla o comportamiento aplica para todos por igual” (Friedman, 1987, pág. 111).

De todo lo mencionado se hace posible inferir que la aceptación reflexiva es consecuencia del análisis que hacen los ciudadanos sobre las razones por las cuales deben o no asumir lo que en derecho corresponde, concepción que de conformidad con lo planteado por Soriano este tipo de aceptación se ve reflejada al momento en que las personas reconocen el derecho por lo que este simboliza y el poder que representa independiente de que las normas sean justas o no.

En este sentido según Friedman (1987), que precisamente esta es la legitimidad del derecho; argumento que desarrolla cuando colige aspectos de importancia como los siguientes:

De acuerdo con Weber, una regla, costumbre, orden o sistema es ‘legítimo’, cuando ésta está ‘dotada con el prestigio de ejemplaridad y obligatoriedad’. Puesto de manera más sencilla, pero en negativo, cuando las personas obedecen una norma, no por interés propio, confianza en el legislador o en una convicción del valor sustantivo de la ley, la regla tiene legitimidad... Los juicios acerca de la legitimidad son juicios acerca de la forma, proceso de creación o fuente – acerca de cómo surgió la norma o acerca del creador de la norma y su autoridad. (pág. 112).

A fin de dar desarrollo de manera más detallada a las teorías que compone el tema bajo análisis respecto de la eficacia de las normas jurídicas es apropiado continuar haciendo

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
referencia a todos y cada uno de los tópicos puestos en consideración por las autoras Coulson, y Ramírez, (2010 ), que con relación a la aceptación parcial de las normas, infieren:

La aceptación también puede ser parcial cuando se aprueban determinadas reglas en razón de su naturaleza, de su justicia o de su utilidad, por tanto, cuando no cumplen con determinados criterios, se dejan de obedecer en un acto de rebeldía. Ello significa que aunque la coacción es esencial al derecho, no basta para su eficacia, al menos una mayoría de los destinatarios de las normas deben aceptarlas y ajustar su comportamiento en un alto grado, de manera voluntaria, a lo que éstas estipulan. En cuarto lugar, encontramos las actitudes psicológicas del sujeto. Soriano recurre a Robert Merton y su teoría de la desviación para desarrollar este presupuesto. Para Merton (Merton, 1996 pág. 132 y s.s.), entre los diferentes elementos que componen las estructuras sociales y culturales, los más importantes para determinar por qué existen conductas desviadas de la norma son las metas, propósitos o intereses deseados (fines culturales) y los mecanismos por medio de los cuales se pueden obtener esos propósitos (medios institucionales), ambos predefinidos por la cultura y las normas de la sociedad.

En cuanto a los primeros, independientemente de qué metas primen sobre otras, se entiende que estas son referencias aspiracionales, es decir, ofrecen a los miembros de la sociedad una guía de las cosas que se considera se debe tratar de obtener. En cuanto a los segundos, están desigualmente repartidos dentro del conglomerado social y no necesariamente son los más eficientes (incluso en algunos casos prevalecen los más ineficientes), al ser determinados por los valores de la sociedad. Dichos elementos están en constante tensión, es decir, no se relacionan de

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

manera constante, pues el énfasis que se puede hacer sobre uno en determinado momento puede ser muy superior o inferior al que se realiza sobre otro.

En un extremo, pueden prevalecer los objetivos sobre los mecanismos. El ejemplo de los deportes utilizado por Merton es muy ilustrativo: en algunos momentos, es más importante ganar a cualquier precio que ganar de acuerdo a las normas del deporte. Así, los deportistas empiezan a obviar la regulación de los mecanismos sociales y recurren a acciones “ilegales” para conseguir el triunfo (Merton, 1996 pág. 135). En el otro extremo, donde prevalecen los mecanismos sobre los objetivos, surge el problema del cumplimiento de ciertas normas como un mero ritual sin importar sus fines. De permanecer, estos dos extremos terminarán por desestabilizar la sociedad; en palabras del autor: “que esa conducta aberrante puede ser considerada sociológicamente como un síntoma de disociación entre aspiraciones culturalmente prescritas y medios socialmente estructurados para realizar dichas aspiraciones” (Merton, 1996 pág. 135). De igual forma, esos elementos determinan los tipos de actitudes psicológicas: (1) la conformista, cuando el individuo acepta los objetivos y emplea los medios designados para lograrlos (2) la ritualista, cuando no está de acuerdo con los objetivos pero de todas formas utiliza los medios designados, (3) la innovadora, cuando acepta los objetivos pero emplea medios que no son legales para lograrlos, (4) la retraída, cuando no acepta los objetivos y no emplea los medios establecidos, (5) la rebelde, cuando el individuo no acepta los objetivos ni los medios para lograrlos e intenta sustituirlos por unos que considera aceptables (Atienza, 1998 págs. 60 - 61); (Soriano, 1997 pág. 407)).

Estas actitudes no son las mismas en todas las esferas y situaciones sociales en que se ve inmerso el individuo: en general, ante circunstancias similares tenderá a actuar de la misma manera, pero puede cambiar en las disimiles. Para el tema de la eficacia, la primera

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

de ellas es de vital importancia. Cuando el énfasis sobre estos dos elementos se encuentra balanceado, se produce una actitud conformista, al menos en la mayoría de las personas, y esto ayuda a que las normas sean eficaces. La quinta condición presentada por Soriano es la de la participación democrática del sujeto. El autor señala que cuando el destinatario de las normas se siente partícipe de la esfera pública, tiene más motivos para respetar el derecho debido a que éste no es una imposición tiránica, sino que, en cierta medida, él mismo fue parte del proceso de su creación. (Coulson y Ramírez, 2010).

Como consecuencia de lo anterior se tiene que la eficacia en términos generales se encuentra estrechamente ligada con la aceptación que en derecho los ciudadanos tienen de las normas y del convencimiento relacionado con la conducta que éstas esperan que se tenga por las personas, aspectos que de manera apropiada se exponen en la pluricitada investigación denominada “*la eficacia en el ordenamiento jurídico colombiano*” al hacer mención de lo que con relación al tema bajo análisis han investigado autores como Soriano, William M. Evan y Cotterrell, en los siguientes términos:

El último factor de eficacia jurídica de carácter general que menciona Soriano tiene que ver con la protección represora y promocionadora de las normas. Como se dijo anteriormente, la aceptación del derecho es una de las condiciones más importantes para la eficacia del mismo, sin embargo, con respecto a algunas leyes, las personas necesitan un poco de convencimiento para actuar conforme a lo que éstas dictan.

Dicho poder de convencimiento del derecho surge de las consecuencias jurídicas, las cuales pueden ser negativas o positivas. Las primeras, también llamadas sanciones o penas, son las que más se conocen y se aplican típicamente en el derecho penal. Son además las que se utilizaban en el Estado liberal para el respeto de la voluntad y de las

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

libres relaciones jurídicas de los ciudadanos. Son aquellas que amenazan a los destinatarios de las normas con consecuencias de dolor o pena.

Además de las condiciones de eficacia jurídica de carácter general, Soriano presenta unos requisitos de carácter instrumental constituidos por factores orgánicos o instrumentales que, debido a la gran complejidad del sistema jurídico, el Estado ha debido crear. Dentro de este tipo de instituciones encontramos las agencias de información, asesoramiento y control y los profesionales del derecho (policías, jueces y abogados) (Soriano, 1997 pág. 410). Las primeras son aquellos “órganos diseñados para el control de la eficacia de las normas en materia de interés social y para informar, asesorar y emitir propuestas, tanto respecto a las empresas y los ciudadanos como respecto a la Administración” (Soriano, 1997 pág. 140). Dentro de sus actividades más importantes se encuentran (i) asesorar a las empresas, ciudadanos y Administración, (ii) informar sobre la situación, obstáculos, remedios, etc., en torno a la eficacia de las normas de derecho y (iii) sancionar a los infractores. Para el autor, la eficacia de estas agencias es dudosa, sobre todo en la última competencia.

Respecto de los profesionales del derecho, su posibilidad de velar por la eficacia viene condicionada por la importancia que éstos le den a la dimensión de servicio social o público de sus profesiones. De igual manera, es la función que cumplen en la sociedad la que facilita ver su contribución a la consecución de la eficacia. Aunque la policía busca, sobre todo, prevenir el incumplimiento de la norma y los abogados y los jueces ejerzan un papel más reparador, la existencia de todos estos profesionales constituye una colaboración con la eficacia, pues cuando el derecho es violado, son ellos quienes deben recomponer la estructura social.



## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Las condiciones técnicas propuestas por William M. Evan. Por su parte, William M. Evan presenta siete (7) condiciones que debe cumplir toda ley para ser eficaz. A diferencia de los requisitos presentados por Soriano, estas condiciones técnicas se ven promovidas o entorpecidas por la ley misma, pues ellas dependen de la formación, estructura y aplicación de la norma. La primera condición que debe cumplir la nueva ley es la de estar dotada de autoridad y prestigio. Este requisito está relacionado con aquél sostenido por Soriano sobre la importancia de la participación democrática del individuo.

Las leyes que provienen de un legislador elegido democráticamente son altamente legítimas pues provienen de un agente que todos han escogido. Para el caso de las normas creadas por otros organismos, lo importante es que dicho organismo cumpla con los principios democráticos y forme parte del poder público. La segunda condición es que “la racionalidad del nuevo Derecho debe ser compatible y coherente con los principios culturales y jurídicos establecidos, en otras palabras, el Derecho puede ser una poderosa fuerza de cambio ‘cuando el cambio se deriva de un principio fuertemente enraizado en nuestra tradición’” (Cotterrell, 1991 pág. 64).

El derecho es un instrumento para generar cambios en la sociedad; sin embargo, éste no puede actuar en contra de ella, es decir, las transformaciones que quiera imbuir en ésta deberán ser acordes con las transiciones que en la misma se estén surtiendo. Cualquier cosa que imponga el derecho que se separe radicalmente de la realidad social será inaplicable. Es por esto que, en general, las leyes tienen la tendencia de estar unos pasos más atrás que la sociedad a la cual pertenecen y deben regular. Las sociedades cambian velozmente y el derecho puede ayudar o controlar dichas variaciones, pero sería extremadamente difícil, por no decir imposible, que éste último creara y aplicara una norma que ordena una conducta completamente ajena a lo que pasa en la sociedad.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

La tercera condición propuesta por Evan consiste en la necesidad de establecer modelos pragmáticos de conformidad. Esto quiere decir que los presupuestos de comportamiento de la norma no pueden ser imposibles de realizar, no pueden ser utópicos ni exigir de las personas más de lo que éstas están dispuestas a dar para vivir en sociedad. La conducta prescrita debe ser realizable por los sujetos a los cuales va destinada pues, de lo contrario, provocará resistencias. Evan propone una cuarta condición que tiene que ver con el uso consciente del elemento tiempo en la acción legislativa. En vista de que las leyes rigen a partir de una determinada fecha -que puede ser desde su publicación o desde otro momento diferente- el autor considera que no se debe dejar pasar mucho tiempo entre la promulgación y la entrada en vigencia de un precepto. La razón de este argumento es que ese lapso intermedio, si es demasiado largo, puede permitir el surgimiento de resistencias más o menos organizadas a lo establecido por la norma, lo que dificultará su posterior aplicación. Aunque siempre habrá normativas que por su carácter requerirán un plazo más largo entre promulgación y aplicación (su contenido implica un cambio fuerte o son muy técnicas), el Estado debe establecer un balance entre el tiempo que se necesita y los riesgos que éste presupone para la aplicación eficaz de la norma.

El creador de la ley debe haber planificado el cambio, por tanto, lo mejor en estos casos es hacerlo por etapas y con plazos fijos, pues un término indeterminado puede generar la ineficacia de la normatividad. En palabras de Cotterrell: “la programación del cambio, como de cualquier otra acción de gobierno por etapas temporales, asegura el control y garantiza la prudencia y previsión de la política legislativa, al tiempo que aprovecha la experiencia de los organismos encargados de la ejecución, de la población regulada y de aquellos cuyos intereses se pretende propiciar” (Cotterrell, 1991 pág. 65).

La quinta condición planteada por Evan es que el creador de la norma y los organismos ejecutivos deben estar completamente comprometidos con la nueva regulación

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

y sus principios. Ellos deben ser los primero en aplicarla puesto que, de lo contrario, es muy probable que el resto de la sociedad tampoco lo haga y la normativa se torne completamente ineficaz.

Por su parte, la sexta condición es muy similar a la presentada por Soriano sobre las consecuencias de la ley, la diferencia radica en que, para Evan, es más relevante que se empleen en la ley particular. Según Cotterrell (Cotterrell, 1991 pág. 65), en ocasiones, la amenaza de la aplicación de las sanciones obliga a quien es destinatario de ellas a actuar conforme a los preceptos de la norma y no a sus deseos, incluso si la amenaza de sanción es real para el individuo, puede llegarse a dar un proceso de conversión que elimina las tensiones suscitadas por hacer algo que no se desea y permite aceptar el contenido de la ley. Se puede considerar, entonces, que la aplicación de las sanciones y, en ese sentido, el cumplimiento de la norma por los órganos ejecutivos, puede generar la aceptación de la norma por parte del individuo al que ella se refiere.

La séptima y última condición que propone Evan consiste en que “debe establecerse una protección efectiva de los derechos de quienes pueden ser perjudicados como consecuencia de la evasión o violación del precepto, quienes deben ser incentivados a usarlo en su defensa. (Coulson y Ramírez, 2010).

Como conclusión sobre este tópico, se tiene que la eficacia de las normas goza de una estrecha relación con la protección de los derechos de los ciudadanos, bajo el entendido que si estos para el caso que nos ocupa los consumidores, consideran que al momento de presentar reclamaciones por garantías de bienes o servicios defectuosos cuando ven afectados o vulnerados tales derechos y logran verlos protegidos por las instancias legales dispuestas para tal fin, legitimarán las normas que regulan el asunto, pues a través de estos

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
mecanismos de defensa el Estado puede visualizar los transgresores de las normas establecidas y al aplicarse las sanciones pertinentes las personas van a legitimar dicha normatividad y de no hacerse la eficacia de las normas jurídicas para el caso concreto no aplica.

### *Fundamentos del Estatuto del Consumidor*

El Estatuto del Consumidor Ley 1480 fue aprobada por el Congreso de la República para el mes de agosto del año 2011, mismo que fue sancionado el 13 de octubre de esa misma calenda por el Presidente Juan Manuel Santos, ello en atención a la relevancia que adquirió el derecho del consumo en el plano internacional como consecuencia de la globalización de los mercados.

En este orden de ideas y con el fin de exponer los fundamentos que motivaron la creación de esta norma se tiene que el Ministerio del Comercio ha hecho referencia desde el año 2012 que de conformidad con los principios generales de esta Ley, se pretendía beneficiar a todos los colombianos con relación a los asuntos que se pasan a nombrar:

- La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta Ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
- La educación del consumidor.
- 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.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

- La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido con el código de infancia y adolescencia. (Ministerio de Comercio, 2020)

En igual sentido este ente Ministerial al referirse a la estrategia transversal de regulación y protección del consumidor hace especial énfasis a que la Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad que tiene a su cargo la protección de los derechos del consumidor por lo que tiene que darle un mejor entendimiento respecto de los contenidos, novedades, derechos e impacto que tenía este Estatuto al momento de su creación, como norma que contiene los derechos de los consumidores y los mecanismos a través de los cuales se hacen efectivos, bajo el entendido que la expedición y entrada en vigencia del Estatuto de Protección al Consumidor constituyó en ese momento un gran paso del Gobierno Nacional a fin de hacer parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), aunado a que el País se convertiría para esa época en un Estado líder en Latinoamérica por el reconocimiento y protección de los derechos de los consumidores.

Sumado a todo lo referenciado el Ministerio de Comercio hace alusión a los siguientes aspectos de importancia:

Entre los principales temas se destacan el régimen de calidad, idoneidad y seguridad de productos, la efectividad de las garantías de los bienes y servicios, la responsabilidad por daños por producto defectuoso, la protección contra la información y publicidad engañosa, comercio electrónico, aspectos contractuales, dentro de los que se encuentran los contratos de adhesión y las cláusulas abusivas, las ventas a distancia y los servicios de financiación.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

El Estatuto permite que los consumidores protejan sus derechos frente a las asimetrías de información existentes con los productores, expendedores y demás miembros integrantes de la cadena productiva.

Con el nuevo régimen de protección al consumidor, los responsables, además de estar obligados a solucionar el problema particular y concreto de los consumidores, podrán ser acreedores de sanciones hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La Superintendencia de Industria y Comercio recibió más de 50.000 solicitudes de consumidores en 2011. Entre enero y febrero de este año fueron 13.919 trámites. La Ley faculta a los alcaldes para ejercer funciones administrativas de protección al consumidor en sus respectivas jurisdicciones, con el fin de que este pueda hacer efectivos sus derechos en todo el país.

La Ley prevé la creación de la Red Nacional de Protección al Consumidor, que estará integrada por el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, los Consejos Departamentales y Distritales de Protección al Consumidor, las autoridades administrativas del orden nacional con funciones en esta materia, los alcaldes de todo el país, las ligas de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Una de las funciones de dicha Red es difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en el país, y apoyar y asesorar a todas las alcaldías en el ejercicio de sus funciones.

Lo anterior incluye definir políticas de protección al consumidor, divulgación de los derechos de los consumidores y capacitación a las autoridades locales en torno al marco conceptual, legal, procesal y operativo aplicable al tema.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejerce un papel activo en los organismos, foros y redes internacionales de protección al consumidor, como el

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network), al que recientemente fue aceptada como miembro. (Ministerio de Comercio, 2020)

Ahora bien, con el fin de desarrollar la totalidad de las teorías que componen el tema objeto de estudio, es preciso hacer referencia a la investigación denominada “*la eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea*”, ya que de manera apropiada y pertinente se hace la descripción de la noción de consumidor en la legislación colombiana y en la doctrina, además infiere aspectos de importancia de la protección de los derechos del consumidor en Colombia, la garantía y los mecanismos de protección que tienen los consumidores en el país, en su orden los tópicos a desarrollar son los siguientes:

### ***La noción de consumidor en la legislación colombiana***

El consumidor es definido en la legislación colombiana como “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” (Decreto 3466, 1982). Al considerarse de un concepto tan amplio, le correspondió a la Superintendencia de Industria y Comercio y la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, la delimitación del concepto.

### ***La noción de consumidor colombiano: doctrina***

Inicialmente ha sido la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC - quien a través de sus conceptos ha demarcado la noción de consumidor. Para 1996 en un concepto afirmaba que de acuerdo al Decreto 3466 de 1982, un consumidor es “Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades” (Decreto 3466, 1982, pág. artículo 1°).

De aquí la finalidad del uso del bien o servicio determina la condición de productor, proveedor o consumidor, “Importa entonces la finalidad perseguida por el adquiriente o usuario y si éste adquiere el bien o el servicio para incorporarlo en un proceso productivo o para transformarlo y colocarlo posteriormente en el mercado, no tendría respecto de esa operación de adquisición la calidad de consumidor; allí ostenta la calidad de “productor”, según la definición que trae el decreto 3466 de 1982.

Pero si el adquiriente del bien o servicio lo coloca nuevamente en el mercado sin transformarlo ni incorporarlo en un proceso productivo y no se sirve del mismo para la satisfacción de una necesidad personal, ese adquiriente tendrá la calidad de “proveedor” a la luz del citado decreto. En efecto, en las relaciones consumidor-productor o consumidor-proveedor, se establecen vínculos entre un profesional y un lego o no profesional, con lo cual el ordenamiento busca particularmente proteger los intereses del primero, toda vez que es la parte económica más débil y se encuentra en una posición más frágil en la medida en que no tiene los conocimientos de un profesional como lo es el productor o el proveedor. En las relaciones de estos últimos, no existe esa disparidad, por cuanto ambos son “profesionales” y, por ende, se encuentra al menos jurídicamente en condiciones de igualdad” Citado por Villalba Cuéllar (2009, pág 327) del Concepto SIC 96027242 de septiembre 2 de 1996. (Aguirre, 2015, pp 30-33).



## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Colofón de lo anterior Aguirre (2015), destaca en su investigación que la protección de los derechos del consumidor en Colombia toma relevancia con la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor bajo el entendido que antes de este habían sectores de la economía que no se encontraban cubiertos como por ejemplo compra de vivienda, para ventas por medios no tradicionales como el comercio electrónico y adquisición de artículos usados, además de los ítems que esta autora describe apropiadamente a continuación:

**Publicidad engañosa** Prohíbe la publicidad engañosa sancionando a los establecimientos con multas hasta por 2.000 salarios mínimos o someterse al cierre de los mismos. Indica que la información básica de cada producto será: modo de uso, cantidad, peso o volumen, la fecha de vencimiento, sin olvidar los datos relacionados con las garantías, el precio en pesos incluidos todos los impuestos, y el precio debe estar en lugar visible y el consumidor sólo estará obligado a cancelar el precio anunciado.

**Promociones y ofertas** Las promociones y las ofertas están sometidas a la misma protección y garantías de cualquier otro producto y deben tener claro las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta. Algo que es bastante favorecedor para el consumidor es que cuando se ofrezcan productos imperfectos se debe indicar dicha característica en forma precisa.

Quedan vedadas las ventas ligadas, puesto que no se podrá condicionar la compra de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual.

**Cláusulas Abusivas** El Estatuto del Consumidor elimina cláusulas abusivas como: •  
Las que limitan la responsabilidad del vendedor.

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

- Aquellas que implican que una persona renuncie a sus derechos.
  - Las que obligan el pago de intereses no autorizados legalmente.
  - Las cláusulas de renovación automática, que son usuales, por ejemplo, en la compra de seguros de vida, o en contratos de telefonía móvil y televisión por suscripción.
- Frente a éstas de igual forma la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por medio de la Resolución 4444 de 2014, determina que “Las estipulaciones relacionadas con valores a pagar por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, solo serán aplicables cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato, (Artículo 2°).

En este mismo artículo expreso que “En los contratos con cláusulas de permanencia mínima, en los cuales se pacte la prórroga automática, debe informarse desde el momento de la oferta que, una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al valor del subsidio y/o financiamiento del equipo terminal u otros equipos requeridos para el uso del servicio contratado o del cargo por conexión. Adicionalmente, al prorrogarse automáticamente el contrato, el usuario que lo celebró no estará sujeto a la permanencia mínima inicialmente convenida, por lo que tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que durante dicho período se haya pactado una nueva cláusula de permanencia mínima en aplicación de lo previsto en el párrafo 1° del presente artículo, (Artículo 2°).

También quedan prohibidas cláusulas que impongan sanciones por terminación anticipada de un contrato. En su desarrollo la mencionada Resolución 4444 de 2014 en el artículo 6°, expresa que: Artículo 6°. (...) En caso de terminación anticipada del

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán suministrar información al usuario sobre el tiempo que falta para el vencimiento de la cláusula de permanencia mínima, así como el valor que éste debe pagar por dicha terminación. Esta información deberá ser suministrada a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de que trata el artículo 11 numeral 11.9 y el artículo 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y de forma inmediata cuando el usuario así lo solicite.

***Comercio electrónico:***

El Estatuto reglamenta las ventas por canales no tradicionales como el comercio electrónico o tele ventas, exigiendo información precisa del producto que se adquiere y un resumen del pedido con su descripción completa, el precio, los costos adicionales, antes de cerrar la transacción. El comprador tiene cinco (5) días para reversar la compra si recibe el producto que no pidió o está defectuoso. El vendedor a distancia debe cerciorarse de la entrega del bien y permitir que el consumidor haga reclamaciones.

***Garantías:***

El proveedor debe responder por la calidad de los productos, un año, para artículos nuevos, los artículos usados tendrán garantía por tres (3) meses. Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

El consumidor tiene derecho a la reparación gratuita de los defectos del bien o la devolución del dinero. En los contratos de seguros, se debe dejar claro el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías. Reclamaciones Los reclamos del consumidor ante el vendedor o proveedor pueden realizarse de forma verbal; sin embargo, las organizaciones de apoyo al consumidor recomiendan que sea por escrito. De no dar resultado, se debe acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. (Aguirre, 2015, pp 30-33).

### ***Mecanismo de Protección de los derechos del Consumidor***

Sobre este asunto se tiene que el primer paso que debe darse por parte de los consumidores es presentar una reclamación formal ante el proveedor del bien o servicio, situación que debe ser complementada de ser necesario con la correspondiente hoja de reclamaciones que este debe tener a disposición de sus clientes.

Además de lo ello, como bien se indica en la investigación la eficacia del estatuto del consumidor, este a fin de obtener la debida protección si el proveedor no atiende su pretensión, puede interponer una reclamación para tratar de reparar el daño sufrido, acudiendo a las diferentes instancias establecidas para tal fin, de acuerdo a las situaciones específicas de cada caso.

Por ejemplo, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene la competencia en todo el territorio nacional y reemplaza al Juez de primera o única instancia competente por

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

razón de la cuantía y el territorio, teniéndose entonces que las medidas administrativas que desempeñaría la mencionada Superintendencia en su orden son las siguientes:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;
2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;
3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil;
4. Practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;
5. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;
6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores. (Ley 1480 de 2011, pág. 22).

Ya con relación a las sanciones de las medidas descritas en precedencia se tiene que:

Para implementar las sanciones administrativas que se impongan se habrá desarrollado una investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Entre las sanciones se impondrán por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios y puede establecer multas hasta por dos mil (2 .000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción; podrá hacer un cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días; cuando haya reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web, portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado; También puede prohibir temporal o definitivamente el 'de producir, distribuir u ofrecer al público determinados

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

productos.; si es necesario el ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores; en otros casos impondrá multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.  
(Aguirre, 2015, pp 30-33).

Respecto de las facultades administrativas de control y vigilancia que existen en pro de la protección de los derechos de los consumidores con relación a la garantía de bienes y servicios defectuosos, se tiene que hay diversidad de funcionarios y entidades que son competentes como se pasa a describir a continuación:

- Por su parte el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo recepciona peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios de turismo, así:
- Las asociaciones gremiales que reciban quejas o denuncias de los usuarios de servicios turísticos, deberán correr traslado de las mismas en los siete (7) días hábiles siguientes al prestador involucrado, quien tendrá un plazo de siete (7) días hábiles para responderlas y presentar sus descargos. Se propondrá una diligencia de conciliación que tendrá consecuencias jurídicas de acuerdo a lo que las normas le señalan. Dado el caso que la conciliación no se llevara a cabo o no se llegara a un acuerdo la entidad gremial deberá remitir la totalidad del expediente al Grupo de Protección al Turista del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a fin de que dé comienzo a la investigación correspondiente.

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

- A su turno, la Superintendencia Financiera resuelve PQR relacionados con el servicio financiero y asegurador, esto es, compañías de seguros, bancos, instituciones financieras, compañías de financiamiento comercial, entre otras.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios atiende requerimientos de usuarios relacionados con servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado, energía eléctrica y gas. . (Aguirre, 2015, pp 30-33).

***Facultades de los alcaldes.***

Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio. En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metodología legal, (Ley 1480 de 2011, pág. 24).

***Red Nacional de Protección al Consumidor.***

La Red Nacional de Protección al Consumidor estará conformada por los consejos de protección al consumidor de carácter Nacional o local donde existan, las alcaldías y las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio. Esta última institución actuará como Secretaría Técnica de la Red y, en tal condición, velará por su adecuada conformación y funcionamiento, (Ley 1480 de 2011).



## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### *Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA.*

Recibe peticiones, sugerencias y reclamos relacionados con calidad, seguridad y publicidad de medicamentos, productos biológicos, alimentos, bebidas, cosméticos, dispositivos y elementos médico - quirúrgicos, odontológicos, productos naturales, homeopáticos y los generados por la biotecnología, productos de aseo, higiene y limpieza, así como los plaguicidas de uso doméstico. Superintendencia de Puertos y Transporte

Recibe peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación del servicio de transporte de carga y transporte público. (Aguirre, 2015, pp 30-33).

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### Capítulo 2

#### *Afectaciones a derechos constitucionales del consumidor respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios, y las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor en Colombia en virtud de los presupuestos de eficacia normativa.*

Como se hizo referencia con anterioridad los motivos fundados que tuvo el legislador para la creación de la Ley 1480 de 2011 a través de la cual se expidió el Estatuto del Consumidor, dan cuenta que en efecto los derechos de los consumidores como consecuencia de la globalización de los mercados han necesitado de herramientas y mecanismos que garanticen su ejercicio, sobre el particular el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo al hacer referencia a las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor en Colombia en virtud de los presupuestos de eficacia normativa respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios infiere que se ha creado una estrategia transversal para la regulación de la protección de los consumidores, en razón de la cual:

De manera general, este Estatuto contiene disposiciones que permitirán que los consumidores de todas las sectores, de manera transversal puedan ejercer sus derechos tales como: garantía legal, derecho a la información, derecho a que se le efectúe la reparación de los bienes y servicios en los casos en los que se presenten fallas de los mismos, reversión del pago, conocer tanto sus derechos como obligaciones generados de las relaciones de consumo, garantía de bienes inmuebles, información para niños, niñas y adolescentes, casos en los cuales se puede impedir la comercialización de determinados productos, protección contra cláusulas abusivas y vigilancia y control en materia de reglamentación técnica y metrología legal, entre otros.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Así las cosas, y con el fin de implementar el estatuto y poder hacer efectiva su aplicación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en coordinación con la Superintendencia de Industria y Comercio, está trabajando en la reglamentación de la mencionada ley con el fin de determinar los casos que requieren de disposiciones especiales que permitan su aplicación. Para tal efecto, el Decreto 735 de 2013, expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para reglamentar la garantía legal prevista en los artículos 7 al 11 de la referida ley. Gracias a este decreto, se les permite a los consumidores, que en caso de presentarse una falla en el producto (bien o servicio) adquirido, puedan solicitar tanto al productor como al proveedor, que se le haga efectiva la garantía legal a la cual tiene derecho.

Es decir, que el consumidor podrá solicitar que el producto sea reparado y en caso que de no ser posible su reparación o cuando la falla persista, pueda elegir entre la devolución del dinero o la sustitución del bien por uno de las mismas condiciones iniciales. Cabe resaltar que este decreto es aplicable a la adquisición de todo tipo de bienes y servicios tales como, bienes muebles, bienes inmuebles, usados, comunes, de único uso o desechables. Este decreto incorpora además una reglamentación especial para hacer efectiva la garantía de los bienes inmuebles, en particular, respecto de los acabados, las líneas vitales y la afectación de la estabilidad de la obra, estableciendo el procedimiento correspondiente para cada uno de los casos. En términos generales, gracias a esta reglamentación, se marca una tendencia de protección al consumidor que va a la vanguardia de las relaciones de consumo actuales y de los ordenamientos jurídicos internacionales.

Por otro lado, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo trabaja actualmente los demás temas que se encuentran dentro del ámbito de aplicación del

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Estatuto del Consumidor, que requieren de un tratamiento especial y de disposiciones y mecanismos específicos para la protección y garantía de los derechos de los consumidores. Dentro de los temas en los cuales se realiza el trabajo actualmente, se encuentran, la reversión del pago, las operaciones de crédito mediante sistemas de financiación, las ventas a distancia, la información que está dirigida a niños, niñas y adolescentes y la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, entre otros. (Ministerio de Comercio, 2020).

Una vez vista analizada este tipo de estrategias es preciso considerar si los efectos en la actualidad de la normatividad que regula el tema de estudio es compatible con los motivos que fundamentaron la reglamentación y entrada en vigencia de dicha reglamentación, pues resulta claro que el Estatuto de protección de los derechos del consumidor en Colombia pretendía promover y garantizar la confianza en la exigencia de tales derechos frente a problemas de salud y seguridad, aunado a facilitar el acceso a la información que favorezca la tranquilidad de tomar decisiones apropiadas al momento de hacer una elección para acceder y adquirir un bien o un servicio, como también la posibilidad en virtud del derecho a la libertad de conformar asociaciones de consumidores para presentar quejas y reclamos por inconformidades que se presenten al momento de reclamar una garantía.

Y como bien lo adujo Aguirre (2015) algo particular es mostrar interés en la protección del niño y joven consumidor, dando cumplimiento al Código de la Infancia y Adolescencia.

En algo que se hace hincapié es cuidar el respeto a la dignidad y a los intereses económicos de los consumidores, sin importar la edad, la condición social, el medio de adquisición de los productos, bienes o servicios y la forma de pago.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

En la legislación colombiana se indica el ámbito de aplicación y el carácter de las normas y definiciones, indicando que regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial como procesalmente.

También indica la responsabilidad del productor que debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado así como la calidad ofrecida. Pero por ningún motivo pueden ser inferiores o vulnerar lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

**En cuanto a la garantía**, menciona la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

Ahora, lo que refiere a la **responsabilidad por daños de productos defectuosos** indica que cualquier miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, tenga conocimiento de que al menos un producto fabricado, importado o comercializado por él, tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la autoridad que determine el Gobierno Nacional.

Lo concerniente a la información del producto, refiere a los proveedores y productores suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin daño de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la incorrecta o escasa información.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Además, se requiere que la información mínima debe estar en castellano. Señala la importancia de una publicidad clara y responsable, evitando cualquier tipo de engaño, pues de lo contrario el anunciante será responsable de los perjuicios que cause la publicidad engañosa.

El medio de comunicación será responsable. Lo que se hace claro es que la protección contractual al consumidor es evidente, y en caso de duda preponderarán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean.

En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberá ser muy claro el monto a financiar, interés remuneratorio y, el de mora, para que no haya espacio a la duda y a la desinformación que luego provoqué quejas y reclamos. Cuando las ventas se hacen a distancia o utilizando métodos no tradicionales el productor y proveedor deberá garantizar de que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por el consumidor y que haya sido plena y exitosa.

Este estatuto también toma en cuenta la protección al consumidor de comercio electrónico, exigiendo que el vendedor deba mostrar claramente su identificación (NIT), y dar toda la información del producto y el servicio a la venta, el plazo de la oferta y la disponibilidad del producto.

No descuida tener en cuenta casos de especulación, venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los fijados por autoridad competente; de acaparamiento,

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

sustracción del comercio de mercancías o su retención, cuando se realiza con la finalidad de desabastecer el mercado o presionar el alza de precios, y de usura, recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario, indicando la entidad encargada de implementar las sanciones o multas. (pp. 44-45).

De conformidad a lo referenciado con antelación pese a los innumerables mecanismos que se han adoptado dentro del ordenamiento jurídico y las acciones jurisdiccionales de protección existentes se tiene que las afectaciones a derechos constitucionales de los consumidores en Colombia respecto de la garantía en la adquisición de bienes y servicios sigue latente, por lo que en virtud a los presupuestos de eficacia normativa no resultan ser idóneos, manifestación que se sustenta en que por ejemplo la página web de asuntos legales <https://www.asuntoslegales.com.co/> en informe publicado el jueves, 15 de marzo de 2018 pone en conocimiento que 8 de cada 10 demandas en la Superintendencia de Industria y Comercio son por garantías, y sobre el particular aduce:

Según las cifras de esta Superintendencia, 80,2% de las demandas que recibió en 2017 estaban relacionadas con el incumplimiento de la garantía de un servicio o un producto, con 35.199 querellas presentadas.

En 2017, además, se presentaron 43.888 demandas de consumidores a la Dirección, de las cuales 3.774 (8,6%) fueron por derechos vulnerados de acceso a información, seguidas de 2.194 demandas en relación a la protección contractual, y otras 790 por servicios que suponen la entrega de un bien. (Jáuregui, 2018)).

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Sumado a lo anterior se tiene que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) solo para el año 2019 recibió más de 60.000 quejas por parte de los usuarios y a diciembre de esa calenda, el 21 % de estas tenían que ver con dudas relacionadas con las garantías de los productos. (Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), 2020).

De otro lado la Revista Dinero hace una publicación en la que refiere que en la medida que crece el comercio electrónico han aumentado las quejas de los consumidores, pues de acuerdo a información suministrada por el superintendente de Industria y Comercio, Andrés Barreto, en el periodo comprendido entre enero y hasta el 31 de mayo de 2020, la Delegatura para la Protección del Consumidor recibió un total de 784 denuncias relacionadas con garantías en compras realizadas a través de comercio electrónico, es este sentido se infiere:

De las 784 denuncias sobre comercio electrónico, 433 fueron presentadas durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio decretado por el gobierno nacional. En comparación con las denuncias relacionadas al comercio electrónico, el año pasado se recibieron un total de 956 denuncias relacionadas con comercio electrónico, de las cuales 303 fueron presentadas en el periodo comprendido entre los meses de enero y mayo de 2019.

En efecto, de manera comparativa, las denuncias recibidas en los cinco primeros meses de este año muestran un incremento de 159% respecto del mismo periodo del año anterior. Incluso, comparamos las cifras del trimestre marzo, abril y mayo de cada año, y lo que encontramos es que mientras en ese periodo del año pasado recibimos 185 denuncias, en el de este año se presentaron 433 denuncias por comercio electrónico, es decir un aumento de 134%.



**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Entre enero de 2013 y junio de 2020, se han impuesto multas a 62 investigados, sanciones que ascienden a la suma de \$3.069.557.404, por infracción a las normas de protección al consumidor. Las conductas más sancionadas tienen relación con publicidad engañosa y protección contractual, información y publicidad engañosa, y por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas. (Revista Dinero, 2020).

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### Capítulo 3

*Noción de eficacia y su aplicación dentro del ordenamiento jurídico colombiano a fin de determinar el grado de eficacia jurídica del estatuto del consumidor.*

Con el fin de hacer un amplio desarrollo de la opción de eficacia y su aplicación dentro del ordenamiento jurídico colombiano, se considera apropiado y pertinente por la relevancia de su investigación, lo señalado por las autoras Coulson y Ramírez (2010), bajo el entendido que en su investigación se describen las características de la eficacia simbólica, enunciativa, argumentativa y substancial de una norma, así:

#### *Eficacia Simbólica*

En vista del conocimiento desarrollado alrededor de las condiciones necesarias para crear una norma que sea instrumentalmente eficaz, la pregunta que ha de efectuarse es la siguiente: conociendo las limitaciones de las leyes y las condiciones que se deben cumplir para que éstas sean potencialmente efectivas, ¿por qué se crean normas sobre las cuales se conoce desde un principio que tendrán una eficacia instrumental deficiente?

La respuesta parece encontrarse en lo que se ha llamado eficacia simbólica, por lo que se centrará el análisis en las explicaciones que Mauricio García Villegas (García Villegas, 1993), François Ost y Michel van de Kerchove (Ost, y otros, 2001) han dado sobre ella. Estos autores no creen que el único tipo de eficacia sea la instrumental ni que los objetivos de una norma sean siempre los que se exponen al público. Por lo tanto, para hacer un análisis completo de la eficacia de una normatividad se debe hablar de esa eficacia simbólica. Según Ost y van de Kerchove, la eficacia simbólica del derecho “se podría

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

definir como su capacidad para producir un cierto número de representaciones

individuales o colectivas, valorizadoras o desvalorizadoras” (Ost, y otros, 2001 pág. 223).

Conforme a esta definición, es posible establecer que la eficacia simbólica busca un manejo o cambio de las ideas que las personas puedan tener o hacerse de determinados actos y objetos; es decir, su finalidad es cambiar la manera en que los individuos perciben el acto o el comportamiento regulado por la norma.

La existencia de esta eficacia se debe a que, desde un punto de vista instrumental, el derecho tiene una aplicación limitada y, adicionalmente, como han dicho varios autores mencionados anteriormente en este trabajo, no todas las normas deben ser llevadas a la práctica. Esta razón hace que sea necesario analizar el aspecto simbólico de los preceptos jurídicos.

La fuerza del derecho considerada desde esta perspectiva radica en que el “derecho” es una palabra que se impone como legítima y verdadera al ser proveniente de instituciones políticas de representación popular.

Así las cosas, siguiendo a Bourdieu (Bourdieu, 1987), García Villegas considera que el derecho tiene la capacidad de marcar una división en el terreno de la sociedad y decir quién y qué va en el campo de lo justo o injusto, lo lícito o ilícito o lo verdadero o falso, y las personas actuarán según lo que éste diga (García Villegas, 1993 pág. 89). Tal como explican Ost y van de Kerchove: “Esta dimensión “espectacular”, “ritual” o “mágica” de la promulgación de la norma jurídica se manifestaría igualmente, según Murray Edelman, en que el grado de publicidad que rodea la adopción de las leyes generalmente es inversamente proporcional a su eficacia instrumental y en particular a su impacto real sobre los recursos” (Ost, y otros, 2001 pág. 223).

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Al legislador lo que le importa en estos casos no es el éxito de la puesta en obra y su consecuente logro de los fines propuestos, sino que su preocupación se centra en un trasfondo político que se concentra en unos objetivos que no fueron expuestos y que se relacionan con la creación de representaciones colectivas o individuales que promueven el consenso o apaciguamiento de la sociedad.

De lo anterior se puede colegir que la eficacia simbólica se evidencia al medir la incidencia que tiene la norma sobre las ideas de sus destinatarios al cambiarlas de alguna manera o, incluso, hacerlas permanecer en aquellos casos en que la sociedad está transformándose.

La eficacia simbólica ha sido subdividida por los teóricos que la estudian en diferentes categorías: eficacia enunciativa, eficacia argumentativa y eficacia substancial. Las distinciones, por supuesto, son más teóricas que prácticas, no obstante, sirven como instrumento para lograr un mejor entendimiento de este tema. Esos modelos de la eficacia simbólica se han desarrollado partiendo de las tres (3) etapas por las que pasa todo precepto jurídico: promulgación, ejecución y eficacia. Dichos momentos se interrelacionan para crear diferentes tipos de esta clase de eficacia.

***Eficacia Enunciativa:*** La primera categoría estudia el fenómeno de la eficacia cuando la vida de una norma empieza y termina con su promulgación. La eficacia enunciativa, se refiere a normas que no se aplican y que, por tanto, no tienen ninguna clase de eficacia instrumental. Las leyes creadas de esta manera cumplen su propósito simbólico con el solo hecho de existir, es por eso que no puede decirse que hayan fracasado.

***Eficacia Argumentativa:*** La eficacia argumentativa se predica de aquellas leyes que, tras ser promulgadas, pasan a la etapa de ejecución y son aplicadas por los órganos del

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

poder público o por los mismos particulares, sin embargo, no 33 logran realizar los fines u objetivos para los cuales fueron creadas,

*Eficacia Substancial.* De la interrelación de las tres (3) etapas de la norma surge la eficacia substancial. En este tipo, los momentos de promulgación y eficacia de una normatividad son el mismo, es decir, la intención instrumental de la norma es que los destinatarios la perciban como un símbolo de algo o para algo. La norma en este caso no persigue objetivos que no sean propiamente jurídicos, sino que su función simbólica es pretendida y deseada. Por ejemplo, cuando se quiere resaltar el valor de alguien en algún aspecto, se le puede condecorar de una manera especial, esa distinción, en muchos casos, requiere de una ley o un decreto. Un ejemplo de este tipo de condecoración es la Orden de Boyacá, que fue establecida como premio y estímulo a los miembros de las Fuerzas Militares que hayan sobresalido por virtudes excepcionales. Su otorgamiento cumple la función simbólica de exaltar las cualidades de alguien y, al hacer ese reconocimiento, agota la eficacia instrumental, pues el objetivo era precisamente hacer ese reconocimiento simbólico. (Coulson y Ramírez, 2010).

En conclusión, una vez vistas las estadísticas esbozadas con anterioridad, se tiene que el legislador al momento de crear el Estatuto del Consumidor de acuerdo a la motivación que se analizó de esta norma conocía de antemano las condiciones necesarias para que esta fuera instrumentalmente eficaz, no obstante aunque bien estos tópicos son identificados no se ha dado mayor relevancia a las limitaciones de esta ley y las condiciones que se debe cumplir para que sea potencialmente efectiva, queriendo decir que sobre este asunto la reglamentación bajo estudio se encuentra dentro de la clasificación de eficacia simbólica, pues a los objetivos planteados no se les ha dado cabal cumplimiento y pareciera que su

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

finalidad era cambiar la manera en que los ciudadanos o entes encargados perciben los actos o los comportamiento regulados por la norma.

## **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Aunque el Estatuto del Consumidor fue creado como un instrumento para darle cumplimiento a preceptos constitucionales que deben garantizarle al consumidor un efectivo acceso a la justicia con la intervención del Estado en relaciones comerciales entre consumidores, comercializadores y/o proveedores, es evidente que dichas medidas jurisdiccionales no han resultado ser eficientes con relación al procedimiento de protección al consumidor, bajo el entendido que hacen que este deba enfrentarse a excesivas cargas probatorias asumiendo el problema de la capacidad estatal para administrar justicia, pues debido a la congestión que se presenta al respecto son notorios los retrasos en la solución de los conflictos suscitados entre consumidores y productores, situación que con el pasar del tiempo ha originado cierta sensación de impunidad e incredulidad en las instituciones.

La Ineficacia del Estatuto del Consumidor parte que este no es concordante con las necesidades existentes de cara a los nuevos ámbitos en los que se desarrolla el consumo como por ejemplo el comercio electrónico, el cual ha estrechado las distancias y ha permitido el alcance de los consumidores, de nuevos productos y servicios y así mismo ha generado nuevos escenarios de posibles vulneraciones de derechos y abusos por parte de los productores, proveedores y/o comercializadores.

Es necesario que se estudien para el caso desde las instancias locales las condiciones de educación y formación promedio de sus ciudadanos para que, de este modo, pueda definirse cómo están preparados para asumir el mensaje publicitario y con ello, poder definir estrategias que los preparen a fin de dar una correcta interpretación a su intención propagandística.

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

En igual sentido es necesario fortalecer los espacios dentro de los entes territoriales en cuanto a la recepción de quejas y solicitudes de consumidores locales y se tiendan puentes entre la región y la entidad central que corresponda, no solo haciendo traslados de reclamos, sino efectuando seguimiento a los mismos dándole una verdadera eficacia y significado al derecho de consumo en distintas zonas del país de acuerdo con las costumbres y necesidades propias de los ciudadanos.

El derecho del consumo, tiene un alto componente constitucional que encierra su desarrollo, pues a pesar de su uso tradicional, el derecho del consumo no puede clasificarse en el campo del derecho privado ni en el civil, ni en el comercial como quiera que estos suponen una igualdad entre las partes, característica contraria a la desigualdad que se presenta en las relaciones comerciales, razones por las cuales se hace necesario encontrar su sustento en la Constitución Política, entendiéndose que una afectación en contra de un consumidor puede constituir a su vez una vulneración de varios de sus derechos incluso fundamentales.

Una vez vistas las estadísticas esbozadas con anterioridad se tiene que el legislador al momento de crear el Estatuto del Consumidor de acuerdo a la motivación que se analizó de esta norma conocía de antemano las condiciones necesarias para que esta fuera instrumentalmente eficaz, no obstante aunque bien estos tópicos son identificados no se ha dado mayor relevancia a las limitaciones de esta ley y las condiciones que se deben cumplir para que sea potencialmente efectiva, queriendo decir que sobre este asunto la reglamentación bajo estudio se encuentra dentro de la clasificación de eficacia simbólica, pues a los objetivos planteados no se les ha dado cabal cumplimiento y pareciera que su finalidad era cambiar la manera en que los ciudadanos o entes encargados perciben los actos o los comportamientos regulados por la norma, pues ni las sanciones millonarias que se han



### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

aplicado a los infractores ni las miles de investigaciones que se adelantan en la actualidad son suficientes para cesar la vulneración de los derechos fundamentales de los consumidores en Colombia, máxime cuando con el aumento de compra de ventas y servicios a través comercio electrónico está en aumento y su regulación es escasa.

Lo anterior al tenerse en cuenta que para el derecho no es una tarea sencilla la regulación para la protección de los consumidores que pretende hacer valer garantías de productos o bienes defectuosos concertados a través de las transacciones comerciales modernas en un mundo en el que las tecnologías de la información avanzan de forma más rápida que la misma creación y adecuación de normatividad al respecto, de modo que los temas jurídicos y los tecnológicos tienen metodologías y formas de interpretación muy diferentes, es decir, que los aparatos electrónicos están diseñados para procesar información a través de órdenes impartidas por los seres humanos, mientras que el derecho es una ciencia social que partiendo del análisis de la conducta de las personas paulatinamente trata de priorizar la información a fin de darle el valor social que esta tiene.

No obstante es una realidad que aunque en principio podría pensarse que el derecho y la tecnología son divergentes vivimos en un mundo completamente digital, en el que el emprendimiento de las nuevas generaciones apunta a desarrollarse bajo las modalidades del comercio electrónico y otros modelos de negocios modernos que escapan de una verdadera protección a los consumidores en razón a que estos son impulsados por millones de usuarios que no cuentan con una autoridad central o al menos con intermediarios que se encuentren legalmente reconocidos a efectos de controlar sus actividades.

### **EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

De conformidad a lo colegido en precedencia se concluye que si es voluntad del legislador propender por una efectiva protección de los consumidores con relación a la garantía de bienes y productos defectuosos en el comercio electrónico, la normatividad colombiana vigente al respecto debe ser reestructurada, bajo el entendido que por todo lo ya analizado en esta investigación no es lo suficientemente eficaz porque en su mayoría se encuentra dirigida al comercio tradicional y el latente desarrollo de la era digital en los últimos tiempos crea la necesidad de que el ordenamiento jurídico se ajuste a requerimientos de las TICS, ya que de alguna u otra manera la regulación anterior difícilmente puede regular situaciones que se surten posteriormente a ella. Bajo esta premisa se recomienda que se hace necesario instituir una regulación normativa especial relacionada con la garantía de bienes y productos defectuosos para el comercio electrónico que debe ser coherente con la reestructuración que se ha venido implementando en los últimos meses especialmente en razón de la pandemia Covid 19 de la mano de la necesidad de modernización relacionada con las circunstancias actuales de este tipo de transacciones comerciales modernas.

En este orden de ideas es igualmente claro que el ordenamiento jurídico colombiano tendrá que crear estrategias normativas acordes con las necesidades del comercio electrónico, las instituciones y el sistema financiero que decidan adoptar el uso de este tipo de transacciones con miras a proteger de manera eficaz los derechos de los consumidores, pues si se están viendo afectados con la presencialidad, la afectación va ser mayor en vista del crecimiento de la compra de bienes y servicios vía internet.

Finalmente se dirá que pese a los innumerables mecanismos que se han adoptado dentro del ordenamiento jurídico y las acciones jurisdiccionales de protección existentes, se tiene que las afectaciones a derechos constitucionales de los consumidores en Colombia respecto

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**  
de la garantía en la adquisición de bienes y servicios sigue latente, por lo que en virtud a los presupuestos de eficacia normativa no resultan ser idóneos.

## EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

### Bibliografía

- Aguirre, S. (2015). La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de derecho comparado: Colombia y la Unión Europea. Bogotá D.C:
- Constitución Política de Colombia. Art. 78. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-1141 de 2000. (M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz)
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-830 de 2010 (M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.
- Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C- 479 de 2009. (M.P. José Gregorio Hernández Galindo y Alejandro Martínez Caballero).
- Cotterrell, R. (1991). Introducción a la Sociología del Derecho. Barcelona, Ariel.
- Coulson, V. & Ramirez, L. (2010). La eficacia en el ordenamiento jurídico colombiano el caso de la ley 789 de 2002. Medellín, Colombia.
- Decreto 3466 de 1982 [Presidente de la Republica de Colombia]. Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación publica de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones. Diciembre 2 de 1982.
- Donzis, R.H. (2006). “La eficacia social de las normas jurídicas”. Revista electrónica de Teoría y Práctica de la Elaboración de Normas Jurídicas. IV, 6- 24.  
[http://www.derecho.uba.ar/academica/posgrados/re\\_tpenj\\_004.pdf](http://www.derecho.uba.ar/academica/posgrados/re_tpenj_004.pdf).

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

Duarte, I.Y. (2018) Las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento

jurídico colombiano frente a los daños ocasionados por el productor. Bogotá, Colombia:

Universidad Católica de Colombia.

Friedman, L. (1987). El sistema legal, una perspectiva de las ciencias sociales. Nueva York.

Fournier, L. (2014). “Intercambio de comerciantes: hacia una economía de costo marginal cero”. *Revista Biblioteca de la Universidad de Cornell*.

Gómez, G. R. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Granada. España Aljibe.

Jáuregui, D. (2018). Ocho de cada diez demandas en la Superintendencia de industria son por

garantías. 2020, junio 22, de Asuntos Legales Recuperado de

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/ocho-de-cada-diez-demandas-en-la-superintendencia-de-industria-son-por-garantias-2610849>

Leal Pinzón, J. (2017). El derecho de consumo, enfoque constitucional y aplicación en la

región. *Global Iure*, 5, 111-119. Recuperado el 12 de enero de 2020 de

<https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/giure/article/view/364>

Ley 1480 de 2011. Por la cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras

disposiciones. octubre 12 de 2011.

María, GA, Alba, PR, Helmer, PR (2018). Mecanismo procesal alternativo para la eficacia de

la ley 1480 de 2011 frente a la acción procesal ejercida por el consumidor ante la

Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Recuperado el 13 de enero de

2020 de

[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4986/T\\_MDPC\\_290.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/4986/T_MDPC_290.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Merton, R. (1996). Sobre estructura social y ciencia. Universidad de Chicago.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). Estrategia Transversa Regulación

Protección del consumidor. 2020, julio 15, de Protección al Consumidor Recuperado de

**EFICACIA JURÍDICA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

<https://www.mincit.gov.co/minindustria/estrategia-transversal/regulacion/proteccion-del-consumidor>

Soriano, R. (1997) Sociología del Derecho. – Barcelona, Ariel S.A,

Revista Dinero. (2020). 2020, julio 20. Recuperado de

<https://www.dinero.com/empresas/articulo/por-que-se-quejan-tanto-los-consumidores-colombianos/290398w.sic.gov.co/>.

Superintendencia de Industria y Comercio (2020). 2020, junio 24. Recuperado de

<https://www.sic.gov.co/>