

**ANÁLISIS DE LOS FUNDAMENTOS LEGALES DE LA GARANTÍA Y LA
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN MATERIA DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS
EN COLOMBIA**

Autores

GUSTAVO ENRIQUE RODRIGUEZ ORTIZ

LILY CAROLINA ARZUAGA RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE DERECHO
VALLEDUPAR**

2022

**ANÁLISIS DE LOS FUNDAMENTOS LEGALES DE LA GARANTÍA Y LA
RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN MATERIA PRODUCTOS DEFECTUOSOS EN
COLOMBIA**

Autores

GUSTAVO ENRIQUE RODRIGUEZ ORTIZ

LILY CAROLINA ARZUAGA RODRIGUEZ

ASESORES

JAIME MARTINEZ PALMEZANO

MELISA GOMEZ

Trabajo monográfico presentado como requisito para optar al grado de Abogado (a)

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE DERECHO CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE DERECHO
VALLEDUPAR**

2022

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma de jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a nuestras familias por haber sido nuestro apoyo a lo largo de toda nuestra carrera universitaria y a lo largo de nuestra vida. A nuestras parejas y a todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional como humana.

Agradecimientos

El presente trabajo de investigación lo agradecemos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en el proceso de obtener este logro profesional. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. A nuestras parejas e hijos por ser nuestro motor. A nuestros hermanos por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas. A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Tabla de contenido

	Página
Resumen.....	8
Introducción.....	10
CAPITULO I. Definición del problema.....	12
1 Título de la investigación	12
1.1. Línea de la investigación	12
1.2. Estado del arte.....	12
1.2.1. Investigaciones internacionales	12
1.2.2. Investigaciones nacionales.....	14
1.2.3. Investigaciones locales.....	16
1.3. Planteamiento del problema	17
1.3.1. Antecedentes	17
1.3.2. Formulación de la pregunta de investigación.....	21
1.4.Objetivos.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
1.5.Justificación.....	22
1.6.Delimitación.....	24
1.6.1. Delimitación temporal.....	24
1.6.2. Delimitación espacial	24
CAPITULO II Marco referencial.....	25
2. Marco referencial	25
2.1. Antecedentes investigativos	25
2.2. Marco teórico.....	26
2.3. Marco legal.....	28
2.4. Marco conceptual.....	29
CAPITULO III Diseño metodológico.....	33
3. Metodología.....	33
3.1. enfoque de la investigación.....	33

3.2. tipo de investigación.....	33
3.3. diseño de la investigación.....	34
3.4. población de estudio y tamaño de la muestra.....	35
3.4.1. técnicas instrumentos de recolección.....	35
3.4.2. técnica análisis de datos.....	35
CAPITULO IV Resultados de la investigación.....	35
4.1 Resultados y análisis.....	35
4.1.2. Identificación de los diferentes fundamentos legales en la garantía y responsabilidad por daños en productos defectuosos en Colombia.	35
4.2. Determinación del fundamento legal que rige los derechos y obligaciones del consumidor a causa del producto defectuoso.....	45
4.3. Clasificación de las fallas que se dan por la demora, incumplimiento, determinaciones desde el carácter jurídico afectando al consumidor por la garantía del producto defectuoso, que con lleve a una propuesta fundamentada desde el derecho de consumo.....	51
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	62
Referencias	64
Listado de anexos	82
Estatuto del Consumidor Ley 1480 2011.....	83
Acápite “Regulación del derecho de consumo durante la pandemia COVID-19 en Colombia”	84
Lista de tablas	
Tabla 1. Derechos del consumidor.....	50
Tabla 2. Deberes del consumidor	51
Tabla 3. balance de casos presentados por consumidores en el periodo del año 2019 por productos defectuosos y dañados a nivel nacional.....	54
Tabla 4. matriz de fundamentos desde el derecho de consumo según la UNCTAD conferencia de las naciones unidas.....	55

RESUMEN

Este trabajo es acerca del análisis de los fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia. Con el fin de describir, caracterizar y calificar dentro del análisis como ha sido el comportamiento normativo. Desde la perspectiva de la garantía y la responsabilidad, los resultados de los dos primeros objetivos específicos nos conducen a plantear una propuesta fundamentada en las afectaciones y daños desde el derecho de consumo. Esta propuesta consta de siete numerales, los cuales deben ser objeto de revisión y estudio para próximos investigadores y legisladores. Su metodología consistió en revisar e interpretar sistemáticamente toda la responsabilidad del productor en materia de productos defectuosos, desde la normativa del Estatuto del consumidor y las respectivas modificaciones sufridas jurídicamente en el estado actual de los cuales se sacaron conclusiones basadas en el desarrollo de los objetivos específicos.

ABSTRACT

This work is about the analysis of the legal foundations of the guarantee and responsibility for damages in matters of defective products in Colombia. In order to describe, characterize and qualify within the analysis how the normative behavior has been. From the perspective of the guarantee and responsibility, the results of the first two specific objectives lead us to propose a proposal based on the effects and damages from the right of consumption. This proposal consists of seven numerals, which should be reviewed and studied for future researchers and legislators. Its methodology consisted of systematically reviewing and interpreting all the responsibility of the producer in matters of defective products, from the regulations of the

Consumer Statute and the respective modifications suffered legally in the current state from which conclusions were drawn based on the development of the specific objectives.

Palabras claves: consumidor, estatuto del consumidor, fundamentos legales, garantía, productor

Keywords: consumer, consumer statute, legal foundations, guarantee, producer

INTRODUCCIÓN

El derecho de consumo aparece como esa necesidad de defender el interés común del consumidor, una vez que ha comprado su producto o bien de servicio. Partiendo de esta reflexión, ponemos de relieve este trabajo de monografía, siendo los fundamentos legales la base para regir toda garantía sea cual fuere el producto, y esto obedece porque un producto puede sufrir un daño o un desperfecto, siempre y cuando no sea culpa del consumidor. Para este caso se trabajará desde el estado actual en Colombia, lo anterior no excluye que se tomen datos de periodos anteriores para hacer cualquier comparación o que sirvan de referencia a lo relacionado. Al respecto, la “Sentencia C-1141/00” sobre los “DERECHOS DEL CONSUMIDOR-Garantía mínima presunta relativa a calidad y características de bienes y servicios”, la Sentencia se refiere además sobre la “CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS-Responsabilidad del productor/BIENES Y SERVICIOS-Control proceso de producción/CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS-Acciones de garantía del consumidor”.

Su objetivo principal es el de analizar los fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia, del cual emanan los siguientes objetivos específicos. El primero consiste en identificar los diferentes fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia, el segundo corresponde a caracterizar los fundamentos legales que rigen los derechos y obligaciones del consumidor a causa del producto defectuoso, y el tercer objetivo específico se enfocó en calificar las fallas que se dan por la demora, incumplimiento, el carácter jurídico que, conlleve a una propuesta fundamentada en las afectaciones desde el consumo.

La justificación nace desde la conveniencia misma de la línea de investigación, ubicándola en el derecho privado, sin embargo, hay otras razones justificables como la

relevancia social, las implicaciones prácticas, la utilidad metodológica, y la utilidad práctica, las cuales definieron sus razones dentro de su desarrollo.

Su marco teórico se circunscribe entre otras “Protección al consumidor en Colombia” de la Superintendencia de Industria y Comercio; “El Estatuto del consumidor bajo la Ley 1480 del 2011”, consistente en proteger, promover, garantizar la efectividad de los derechos de los consumidores; y el otro argumento teórico es el “Manual sobre Protección del Consumidor” nacido en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y desarrollo (2017) , el cual no tiene un carácter obligatorio, pero son sugerencias que fomentan la cooperación internacional en materia económica, social y cultural y que Colombia como país miembro acogió estas recomendaciones a su ordenamiento jurídico y la adopción de las mismas debe ser de manera más eficaz en aras de proteger al consumidor a pesar de su carácter no obligatorio.

Su metodología consistió en una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, las técnicas utilizadas, la revisión de fuentes primarias, secundarias y terciarias, el uso del internet, el tratamiento de los resultados consistió en la sistematización y decodificación de toda la información recolectada, para luego darle el tratamiento del análisis, las conclusiones y recomendaciones en cada uno de los objetivos específicos planteados. Se espera que este aporte teórico sea de gran importancia como material de estudio y referente teórico, dejando abierta las posibilidades para seguir ahondando en los vacíos hallados desde el derecho de consumo.

CAPITULO I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1. Título de la investigación

ANÁLISIS DE LOS FUNDAMENTOS LEGALES DE LA GARANTÍA Y LA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN MATERIA DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS EN COLOMBIA DEFECTUOSOS EN COLOMBIA

1.1. Línea de investigación

Este trabajo partirá, enfocándose en los fundamentos legales teniendo como base la garantía y la responsabilidad por los daños en dichos productos cuando estos son defectuosos, en lo que compete a Colombia. Para hacer posible el mismo, se demarcará desde la línea de investigación del Derecho privado. Siguiendo los lineamientos del programa de Derecho de la Universidad Popular del Cesar UPC, pretendiendo el desarrollo de un análisis fundamentado en el contenido legal, que conduzca a hacer aportes teóricos y hallar respuestas a posibles soluciones desde el Derecho civil, como es el fenómeno que se da cuando el consumidor es afectado por productos defectuosos.

1.2 Estado del arte

Con el fin de enriquecer teóricamente esta pesquisa, es necesario realizar un rastreo minucioso de los diferentes estudios relacionados con el tema en mención, tomando trabajos de referencia del orden internacional, nacional, regional /local.

1.2.1 Investigaciones internacionales

Muy a pesar de ser un trabajo relacionado a productos de medicamentos defectuosos,

vale la pena tomarlo como referencia y material teórico, por aportes valiosos hallados en el mismo. En este artículo, los autores: Villalba y Pérez (2020) al referirse sobre la responsabilidad civil por medicamentos defectuosos, una aproximación del derecho comparado. Su objeto principal se basó en: establecer la forma como se encuentra regulado ese régimen de responsabilidad civil de productos médicos defectuosos en lo que concierne a esa modalidad unida a esos sistemas normativos más representativos y con una trayectoria de experiencia sobre el tema.

En lo que corresponde estos autores trabajaron en lo que tiene que ver con la Unión Europea, Alemania, Estados Unidos, España, Francia entre otros, comparándolo muy específicamente a lo que tiene que ver con Colombia, en cuanto a su incidencia ellos denominan recepción normativa. Su metodología consistió en un método dogmático analítico, visualizando la revisión y el análisis normativo desde el derecho comparado. Esto último se tendrá en cuenta durante el desarrollo de los objetivos específicos dentro del análisis a dichos fundamentos, en cuanto a la investigación que se lleva a cabo.

Clasificaron el trabajo en fases, la primera se refirió a los alcances y la naturaleza jurídica en cuanto al producto defectuoso en Colombia, para abonar a lo anterior es importante subrayar que, en la segunda fase, tratarán acerca de la legalidad para analizar cómo encuadra dicha regulación en los productos médicos defectuosos además de la forma, en lo que respecta sobre el régimen de responsabilidad civil en el derecho comparado, como se mencionará al inicio de los países señalados. Aspecto que también se tomará como base dentro del referente y fundamento legal.

A manera de conclusiones, luego del análisis comparado, consideraron que a partir de la vigencia del estatuto del consumidor (Ley 1480,2011) afirman que Colombia cuenta con un

avance dentro de los ordenamientos jurídicos del mundo, cuando mencionan la preocupación por regular las relaciones y debates que se enfrentan entre consumidores y productores, específicamente por asuntos de responsabilidad civil.

Otra conclusión es que Colombia tiene una gran influencia de la norma europea sobre esta materia, sin embargo, recalcan específicamente acerca de la responsabilidad solidaria de productores y proveedores, según el estatuto del (2011). En esta otra conclusión como se ha venido describiendo desde la legislación, que los productos médicos defectuosos tienen los mismos alcances y obligaciones surgidos por los daños causados por otros productos defectuosos en general. Estas conclusiones son pertinentes como bases, para seguir desarrollando el tema escogido.

1.2.2 Investigaciones nacionales

Desde el plano nacional se halló un artículo científico de los autores Almanza, Pérez y Cáceres (2018) basado en los dispositivos electrónicos y vehículos automotores: productos defectuosos y peligrosos para el consumidor. Su objetivo principal se centra en revisar tres aspectos fundamentales los cuales se componen de la siguiente manera: el primer aspecto es hacer una aproximación conceptual y normativa desde diferentes países sobre productos peligrosos/defectuosos; el segundo tiene que ver con la responsabilidad asumida por los diferentes entes de vigilancia y control en Colombia y el tercero se vale sobre las implicaciones a nivel de salud y seguridad para el consumidor generadas por los productos peligrosos/defectuosos. Precisan los autores que no solo es necesario tener en cuenta los anteriores aspectos si no también que existan normatividades acerca de los productos identificados.

Ahora bien, cuando se refieren sobre la normatividad en Colombia, argumentando que hay debilidades, ya que las estrategias de divulgación utilizadas por el Estado y entidades de los organismos encargados de vigilar y controlar dichos abusos a los consumidores, son deficientes. Por otra parte, resaltan que en la mayoría de los casos el consumidor desconoce la ruta que debe utilizar para consultar y reclamar. Su metodología consistió en validar el estudio llevado a cabo mediante la utilización del método recolección de información, con el fin de consultar en lo posible base datos en el idioma español e inglés, tomando como referencia el periodo del 2010 al 2017, buscaban con esto, que una vez procesada la información arrojara datos relacionados con la información sobre puntos de encuentro.

En su análisis y para este contexto, tuvieron en cuenta las aproximaciones conceptuales/normativas de algunos países cuyas normas han sido influyentes relacionadas a productos defectuosos peligrosos, entre la que se destaca la legislación de la Unión Europea (EU) la cual se enmarca a que toda persona tiene derecho a ser reparada por los perjuicios que se acarrearán por dicho producto, el cual no ha brindado las satisfacciones. En concordancia con esta norma de la misma manera describieron la Ley No 1480 de 2011 y que en su artículo 5 expresa conceptos del bien mueble o inmueble cuando no exista información del mismo y que durante la manipulación sufra desperfecto, toda persona tiene derecho a que se le sea reparado el daño.

A manera de conclusiones en cuanto a los aspectos de la revisión concluyen que lo importante es que el consumidor participe activamente por decirlo así, en una red de cadena para identificar los productos defectuosos peligrosos, de esto saldrán resultados como detectar e identificar quien comercializa dichos productos en mención y así denunciar a las autoridades competentes para que saquen del mercado dichos objetos y de paso disminuir el impacto que pueda causar a la salud humana e inclusive al medio ambiente.

Otra conclusión, se basa en las recomendaciones que debe tener un consumidor al momento de comprar un producto, diferenciarlo entre uno que esté defectuoso y uno peligroso, según lo que se deriva de estos es para que el cliente reporte al vendedor, fabricante o autoridades competentes como se ha venido observando dentro de toda la investigación. De este artículo científico nos permitiremos tomar como referente teórico, el seguimiento que deben llevar a cabo los compradores y consumidores una vez identificada la ruta, para denunciar los abusos de los fabricantes o vendedores.

1.2.3 Investigaciones locales

En reemplazo de las investigaciones locales, ya que dentro del rastreo no se halló un trabajo por lo menos similar al tema en mención. Por consiguiente, se escogió otro estudio a nivel nacional. En este artículo científico la autora Duarte (2018) nos presenta un panorama de “las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento jurídico frente a los daños ocasionados por el productor”. Su objeto de estudio consiste en recopilar jurídicamente todo lo relacionado a la norma, doctrina y jurisprudencia sobre el tema que, mediante un método analítico descriptivo, defina en los elementos encontrados esa interacción que se da entre los consumidores y productores.

Su marco legal se vio precisado en lo establecido en la Constitución Colombiana de la obligación del Estado en cuanto a la regulación, el control y calidad de los productos. También se observa que acudió a la Ley 73 de 1981 subrayando que, en esta norma al presidente, se le da atribuciones para regular normas encaminadas al control de la distribución de bienes y servicios. También ejemplariza a los productores según en el [Art.3] al establecer el régimen de sanciones y procedimientos a través de mecanismos de control y vigilancia, de igual manera en el [Art.6] entre otras facultades.

Dentro de las conclusiones tomaremos en importancia lo siguiente: concluye Duarte (2018) que hay que dar respuesta desde lo jurídico, lo que afirma que los mecanismos que existen son para salvaguardar los derechos de los consumidores como lo dispone la Ley 1480 de 2011, prioritariamente en la adaptación del marco jurídico sobre las tendencias y necesidades sociales. Un segundo aspecto concluyente con relación al consumo, este se interfiere a través del mismo ya que logra regular y crear diversos mecanismos de protección los cuales no habían sido contemplados en normas previas.

Por último, se puede apreciar que toda esta revisión planteada al inicio, recae así en el nuevo Estatuto del Consumidor, en donde se ven claramente unas medidas que según es de suponerse son raudas y expeditas en cuanto a proteger al consumidor frente a la publicidad engañosa, de igual una información deficiente, o frente a la mala calidad e idoneidad de bienes y servicios ofrecidos, puesto que todos los consumidores tienen el derecho de exigir al productor un producto de calidad haciendo uso de la garantía la cual según Colprensa (2011) es un derecho que no solo trata del arreglo o la sustitución del producto o del dinero si no que va más allá teniendo en cuenta la obligación que tiene el productor de brindar la información y asistencia técnica del producto.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Antecedentes

En el curso del planteamiento de esta temática, basada en el “Análisis de los Fundamentos Legales” que velan por defender a los consumidores que compran productos los cuales pueden sufrir daños defectuosos lo que conlleva a que exijan la garantía por parte del productor la cual la define Martinez (2016) como la obligación que tiene el productor/proveedor

de responder por el buen estado de un bien o servicio y responde por los daños en lo que compete a Colombia. Vivimos en una sociedad cambiante, es por eso que la legislación en cuanto a derecho de consumo ha tenido que evolucionar y así mismo adaptarse a los cambios sociales y económicos según la época, regulando y estableciendo conceptos como la garantía y la responsabilidad y que forman parte del deber de seguridad de el productor. Delgado (2021) en su artículo científico hace énfasis en que actualmente existe un consumo de masa, en una sociedad cimentada en nuevas tecnologías, con una gran variedad de plataformas comerciales incluso en escalas internacionales. Continuando con esta idea, el Estado como garante de derechos ha requerido durante distintas épocas a lo largo de la historia, de una jurisdicción efectiva en lo que compete a la prevención y protección a los consumidores, teniendo en cuenta que el derecho de consumo es dinámico y que va a depender del contexto social y económico del momento.

Basado en este concepto y de acuerdo a lo que denominamos, para darle el tratamiento investigativo, partimos de un diagnóstico sistemático que consiste según Garcia (2015) en “la evaluación ordenada y explícita de la literatura a partir de una pregunta clara de investigación”. Este diagnóstico sistemático sobre la situación problemática, consistirá en revisar desde los fundamentos jurídicos legales, de inicios hasta la actualidad, de igual forma todo el compendio teórico basado del tema en curso.

Este fenómeno de estudio se apoyará acudiendo a datos históricos que dan cuenta, sobre cómo ha sido el proceso de la garantía por la compra de productos en Colombia. De otro lado se encontró un documento de la Superintendencia de Industria y Comercio (2021), en el cual se hallaron fundamentos del marco legal, referenciando datos específicos del mismo y que se analizarán igualmente dentro de los objetivos específicos a que corresponda.

A partir de lo que se denominó historia de la metrología en Colombia, la cual data en la primera constitución de la República de Colombia Gran Colombia en 1821 fue para ese entonces que el congreso determinó el sistema de pesas y medidas, a partir de ese momento se debían poner en práctica en todo el territorio nacional (págs. 446). No obstante, durante el discurrir de los años y la vida republicana, en todas las reformas constitucionales se ha conservado la gobernabilidad mediante sus artículos. En 1991 con la nueva constitución se estableció en el [Art 150] numeral 13 que estableció: “*determinar la moneda legal, la convertibilidad y el alcance de su poder liberatorio y arreglar el sistema de pesas y medidas*”. (Constitución Política Colombiana págs. 25).

Lo anterior no excluye que existió una normatividad con anterioridad donde la parte legislativa en sus funciones le dio paso a la ley 8 de junio de 1853, lo que se conoció como el sistema métrico decimal francés que fue para todos los actos y efectos (págs. 446). Al llegar a este punto ya se está debatiendo sobre normatividad y su proceso histórico. Aclaremos esto para centrarnos en definir cada conceptualización de lo planteado en el tema en desarrollo. Partiremos en explicar primero lo referente a los fundamentos legales. Concomitantemente a lo que se ha venido exponiendo, es importante ahondar un poco más del proceso histórico sobre la figura de la garantía como lo afirma el siguiente trabajo:

Ossa (2013) en su artículo científico para la época, basándose en abarcar más sobre el tema de la garantía de los productos y a quien recae esa responsabilidad, dándonos argumentos teóricos en su trabajo sobre “La responsabilidad civil en el estatuto del consumidor”, hace un resumen de la evolución histórica de la garantía de la siguiente manera: las primeras garantías en la compraventa de productos fueron establecidas desde el derecho, como obligaciones del vendedor en los casos en los cuales la cosa vendida tuviera vicios ocultos que afectarían su

funcionamiento, o porque se perdía la posesión de la cosa por medio de sentencia judicial (saneamiento por vicios redhibitorios y evicción, respectivamente págs. 241) lo anterior que no es más según el derecho de consumo esa acción que se dirige a la anulación de un contrato de compraventa, pretendiendo su rescisión total por la existencia de vicios ocultos.

Pero bien, de acuerdo a lo revisado todos convergen a las mismas definiciones. Para sustentar lo que se viene explicando acerca del tema, en comprensión sobre el Decreto 3466 de 1982 [con fuerza de Ley] por el cual se expide el Estatuto del Consumidor, esté en su contenido nos da a conocer como la garantía mínima de calidad e idoneidad, a todo bien o servicio que se contrate en una relación de consumo explicada por Pico (2015) como el vínculo que se crea entre el productor quien suministra un bien o servicio y el consumidor quien recibe dicho producto o servicio para satisfacer una necesidad. Pero como se verá posteriormente, finalizando que esta resultó siendo inoperante en muchas ocasiones.

Seguidamente para hablar sobre los fundamentos legales de la garantía, nos vemos obligados a remitirnos a lo contemplado en la Ley 1480 de 2011 la cual según De La Cruz (2012), busca que los bienes o servicios ofrecidos en el mercado otorguen al consumidor satisfacción y tranquilidad y que sean lo que de ellos se espera al momento de adquirirlos. Y por medio de la cual se expide el Estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones; en su contenido se encuentra la definición de garantía legal la cual permite entender que los consumidores pueden y deben hacer uso de ella en aras de proteger sus intereses La Ley en su [Art 7] define la Garantía legal de esta manera: *“Es 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”*. 12 de octubre de 2011. D.O. No 46341.

De otro lado acudiendo al derecho comparado en similitud a esta definición según la [ONU 1976] en la declaración del “*Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*” este último es la base a nivel internacional para que todas las naciones miembros vinculantes, inserten en sus constituciones y la adapten en cada una de las instancias que conforman ese estado derecho, siendo los fundamentos legales o derechos civiles del consumidor como parte de ese engranaje jurídico. Tomando como ejemplo una definición de la abogada Velásquez (2016) en su página de Prezi que estos son “los conocimientos que permiten hacer cosas de acuerdo como se establecen por ley” agregando además que estos permiten una comprensión ya que en todos los países del mundo tienen leyes las cuales estas se ajustan, a ciertos comportamientos sociales, más conocida como derechos y obligaciones término que se ha venido tratado durante el desarrollo de la indagación. En respuesta a lo que se ha venido describiendo surge la siguiente pregunta problema la cual por sí sola no tiene respuesta siempre y cuando no se le haga el respectivo tratamiento metodológico.

1.3.2 Formulación de la pregunta de investigación

¿Cómo se analizan los fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar los fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia.

1.4.2 Objetivos específicos

Describir los diferentes fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia.

Caracterizar los fundamentos legales que rigen los derechos y obligaciones del consumidor a causa del producto defectuoso.

Calificar las fallas que se dan por la demora, el incumplimiento, el carácter jurídico, que durante el proceso afectaría al consumidor por la garantía del producto defectuoso/dañado, que conlleve a una propuesta fundamentada en las afectaciones desde el derecho de consumo.

1.5. Justificación

1.5.1. Conveniencia desde la línea de investigación “Derecho privado” del programa de Derecho de la Universidad Popular del Cesar-UPC, y basándonos en el Estatuto del Consumidor, siendo esta la herramienta jurídica que rige dentro del territorio nacional. A partir de la misma, es conveniente así que al momento de pretender una garantía por parte del consumidor que son los que mueven el mundo según palabras de Armel (2011), les sean negados sus derechos y el productor incumpla sus obligaciones, esta procedencia sirva como fundamento legal para hacer valer y defender las afectaciones económicas causadas por cualquier producto defectuoso o dañado.

1.5.2 Relevancia social está se ve reflejada por sus alcances los cuales se podrán difundir al contexto de los consumidores desde sus derechos al momento de comprar cualquier producto. La manera de que la sociedad conozca a fondo los fundamentos legales, que conforman esa interacción de lo jurídico, lo normativo y las leyes promulgadas a partir de decretos. Cabe aclarar que muy a pesar de existir todo lo antes expuesto desde el fundamento legal, el análisis va

encaminado en encontrar vacíos, como la responsabilidad y debilidad de la autoridad. Por otra parte, que los ciudadanos que compran productos reconozcan esa efectividad a fondo respecto al conocimiento de las leyes, un ejemplo de ello utilizando la expresión *“lo que está escrito en letra pequeña dentro de los envases de cualquier producto o una carta cuando el consumidor tiene que firmar un contrato, como ya se explicara en uno de los documentos legales identificados en el primer objetivo específico”*. (los autores 2020).

1.5.3. Implicaciones prácticas esta investigación sufrió el sometimiento de la revisión sistemática, contribuyendo a ese acervo de conocimientos, incidiendo de manera práctica para este grupo de investigación, de igual forma difundir los resultados obtenidos como parte de la relevancia social. Es decir, hacer conocer estos resultados para su difusión y que llegue a los consumidores afectados por la garantía en materia de productos defectuosos o dañados.

1.5.4. Utilidad metodológica durante el proceso desarrollado, este sufrirá todos los pasos del tratamiento investigativo, queda entonces considerar lo expuesto en el tercer objetivo específico, al referirse sobre la calificación a las fallas que se dan por la demora, incumplimiento, el carácter jurídico que, durante el proceso, afectaría al consumidor por la garantía del producto defectuoso, de aquí surgiría, plantear una propuesta fundamentada como ayuda metodológica desde el derecho de consumo, que de igual manera contribuya a esa relevancia social.

1.5.5. Utilidad práctica cabe subrayar que de lo planteado en la propuesta y los resultados de cada uno de los objetivos específicos, saldrá un material como fundamento de utilidad teórico práctico, desde los fundamentos legales analizados, siendo pertinente para los autores en esta parte específica del derecho de consumo. Así también al programa y otras disciplinas del orden social, para que continúen indagando y ahondando aún más en los vacíos

hallados, dando recomendaciones y aspectos, que no se pudieron abarcar por la naturaleza del mismo. Sin embargo, quedan abiertas las expectativas en las recomendaciones.

1.6. Delimitación

1.6.1. Delimitación temporal

En aras de realizar una buena investigación y contar con el tiempo debidamente limitado, se tuvo en cuenta trabajar en lo que corresponde al estado actual del tema en mención, lo anterior no excluye que se tomen datos de periodos anteriores y que puedan suministrar datos que inciden en el buen desarrollo de este trabajo.

1.6.2. Delimitación espacial

La problemática planteada, es proyectada y dirigida a una realidad de todos los consumidores del territorio colombiano. De acuerdo a un informe de la página <https://www.colombia-sa.com/datos/datos.html>. Colombia tiene una extensión geográfica de 1'141.748 km² incluye San Andrés y Providencia las islas. Su religión oficial es el catolicismo, su capital Bogotá Distrito. Su idioma oficial el español, sin embargo, existen otros tipos de lenguajes minoritarios de grupos indígenas. Su gobierno es republicano, cuenta con un cuerpo legislativo conformado por el congreso, senado y la cámara de representantes. En la actualidad tiene una división política compuesta por 32 departamentos. También se tendrá en cuenta como referencia sólo y específicamente en lo que compete con el tema en mención los países miembros de la UNCTAD, los cuales tienen en común con Colombia, el ser miembros de esta organización y la aplicación de las directrices sugeridas por la conferencia como se observa en el desarrollo de la investigación.

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL

2. Marco referencial

2.1. Antecedentes investigativos

A continuación, se describirán trabajos investigativos recientes, los cuales relacionan la dinámica que se da entre el consumidor y el vendedor de productos y lo que sucede cuando estos salen defectuosos. Esta dinámica es evolutiva y cambia según las situaciones y crisis sociales, Diego Santamaria (2020) en su artículo científico para la revista Semana, menciona el Covid-19 como ejemplo de crisis sociales y de cómo los consumidores y productores colombianos han tenido que adaptarse a esta. Ante lo expuesto surge la necesidad de que el consumidor acuda a los fundamentos legales para hacer valer su derecho con el fin de que se le garantice el buen estado del producto adquirido.

De acuerdo a un trabajo indagado cuya autoría es de la Superintendencia de Industria y Comercio el cual se identifica como: “Protección al Consumidor en Colombia” (2017) el objetivo principal de este compendio es implementar un grupo de verbos rectores, otro objetivo es el de orientar sus funciones y hacer efectiva la aplicación del Estatuto del Consumidor. (págs. 18). Observando ahora uno de los compromisos y aportes importantes cuando se refiere a las facultades administrativas de la superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor (págs. 446).

En complemento a lo que se viene interpretando, su autoridad se ve respaldada a partir de la puesta en vigencia de la Ley 1480 de 2011 a la que denominó Estatuto del consumidor, explica parte de esta ley, al hacer una idea sobre cómo el consumidor ha colonizado un contexto que desconocía, específicamente es la verdadera protección al consumidor, y de paso ha hecho que los consumidores y autoridades fijen su atención en

los distintos aspectos que componen el derecho del consumo. (págs. 18). Para agregar algo más a esta esencia del estatuto del consumidor tenemos que subrayar que sirve para: componer, sancionar, informar y educar.

Vale la pena aclarar la importancia de haber tomado este trabajo, que de hecho es el de analizar los fundamentos legales en lo que corresponde a la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos. Pero es así que en este estatuto se establecen acciones de tipo jurisdiccional para proteger al consumidor, se puede observar además cuando enfatiza sobre las acciones populares y de grupo, como se contempla en la Ley 472 de 1998 (págs. 19). Entrando un poco en materia y ampliando este fundamento jurisdiccional, no es más que *“Mediante la acción de protección al consumidor se deciden los asuntos contenciosos de interés particular, que tienen como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios”* (págs. 19).

2.2. Marco Teórico

Después de haber revisado los diferentes fundamentos teóricos relacionados a la teoría del derecho de consumo entendido como “aquel que regula los intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones de consumo en general” (Pérez, 2004, p.1), se observa que todos en su mayoría se enfocan hacia los fundamentos jurídicos que deben proteger al consumidor, la garantía del producto o bienes, desprendiéndose los siguientes supuestos teóricos.

Superintendencia de Industria y Comercio “Protección al Consumidor”

Entiéndase que la naturaleza de sus funciones no es hacer investigaciones para imponer sanciones. A diferencia de sus fundamentos basados en el gran documento del Estatuto del Consumidor (consultar Ley 1480 del 2011), este principio nació de una necesidad por la interrelación de los consumidores y empresarios donde cada uno de estos sujetos, como parte de esa dinámica económica conozcan sus derechos y deberes, de igual forma que se tramiten ante las autoridades competentes los canales idóneos para comunicarse con las respectivas dependencias. Sin embargo, en su esencia su andamiaje es una sólida consolidación en su quehacer de vigilancia y control, desarrollando un sistema de información y atención al ciudadano (págs,20,21).

Otro aspecto importante es que de este se desprende la creación de la Red Nacional de Protección al Consumidor en su sigla RNPC, con una secretaría técnica que depende de la superintendencia, contando con herramientas para que se creen las casas del consumidor, estas se han venido formando hasta el momento en trece 13 municipios del territorio colombiano y su objetivo es de brindar apoyo, asesorías a las administraciones locales en materia para el buen funcionamiento de las actividades de inspección, vigilancia y control en asuntos de protección al consumidor y metrología legal (págs., 22,23).

“Manual sobre Protección del Consumidor” nacido en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y desarrollo (2017). Cuando nos referimos a protección del consumidor En resumen, iniciamos este compendio según palabras del secretario general de la UNCTAD, Mukhisa Kituyi “el consumidor del siglo XXI es un consumidor global. Los consumidores de hoy tienen a su alcance la mayor selección de bienes y

servicios al tiempo que la revolución digital los ha situado en la primera línea del comercio”. A esto añade además que no es que, por ser unos consumidores globales, es necesario que estos puedan ejercer como agentes de cambio en la consecución de los objetivos del desarrollo sostenible.

En consecuencia, de lo anterior, lo que sugiere el autor en cita es que surjan leyes, políticas e instituciones apropiadas y las partes interesadas en particular las empresas y grupos de consumidores contribuyan a hacer efectiva la protección del consumidor en el mercado. Siguiendo con lo expuesto encontramos que esta teoría de la protección del consumidor aborda las disparidades intrínsecas de la relación entre consumidores y proveedores (págs,2), como se ha venido explicando en la mayoría de las definiciones. Seguidamente y que no puede faltar estas clásicas palabras, y que muchas investigaciones mencionan quien fuera presidente de los Estados Unidos en la década del 60 antes de su asesinato el presidente John F Kennedy.

“Todos somos, por definición consumidores, conformamos el mayor grupo de la economía, y afectan y son afectados por prácticamente todas las decisiones económicas públicas y privadas. Son responsables de dos tercios del gasto total de la economía” (pags,2). Dentro del contenido de este fundamento se encontraron una serie de directrices normativas que en materia de derecho deben ponerla en práctica y adoptarlas todos los países que hacen parte de esta organización mundial (UNCTAD) de las Naciones Unidas. Una vez interpretado a lo que compete servirá como material de estudio y bases teóricas dentro de los objetivos específicos.

2.3. Marco Legal

El marco legal de este proyecto, está sustentado según las consideraciones de la.
[Const.] Art. 78 de 1991 (Colombia).
Decreto 3466 de 1982 [con fuerza de ley]. Por medio de la cual reglamenta la garantía legal.
Ley 1480 2011.
Ley 1480 del 2011

Artículo 2o. objeto. Las normas de esta ley 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.

2.4. Marco Conceptual

Todos los conceptos que a continuación se describen con sus respectivas definiciones han hecho parte durante todo el proceso del tema de investigación, hay que recordar cuyos términos utilizados se plasman tal cual como aparecen en su mayoría respetando la autoría algunos en su nota aclaratoria dan el permiso que se utilicen para fines de estudio académicos investigativos.

Calidad: Grado en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él (Giraldo, Caycedo & Madriñan, 2012).

Calidad de un bien o servicio: El conjunto total de propiedades, ingredientes, o componentes que los constituyen, determinan, distinguen o individualizan. La calidad incluye la determinación de su nivel o índice de contaminación y de los efectos conocidos que ese nivel de contaminación puede producir. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020).

Comercio: El comercio es el intercambio de bienes o servicios entre varias partes a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de dinero. (Sevilla, 2015).

Consumidor: Toda persona natural o jurídica que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades. (Decreto 3466, 1982).

Daño: Es todo menoscabo material o moral que sufre una persona, ya en sus bienes naturales, ya en su propiedad o en su patrimonio, causado en contravención a una norma jurídica, y por el cual ha de responder otra. (Arriaga, 2018).

Decreto: Decreto es toda decisión, disposición o mandamiento emanado de autoridad superior de un poder u órgano administrativo, en especial del jefe de estado. Su contenido puede ser general o individual. El acto individual implica una decisión; el acto general significa una disposición. (Jurídica, 2020).

Garantía: Contrato o compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes de una transacción se compromete a que, en caso no se cumpla con lo pactado o surja algún inconveniente, se protegerán los derechos del afectado intentando reducir al máximo cualquier perjuicio. (Roldan, 2017).

Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado, (Giraldo, Caycedo & Madriñan, 2012).

Idoneidad de un bien o servicio: Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado. (Decreto 3466, 1982).

Ley: Norma emanada de las Cortes en el ejercicio de su potestad legislativa. Ramón Soriano destaca como notas caracterizadoras de la ley la validez, bilateralidad, protección institucionalizada, eficacia y legitimidad. (Jurídica, 2020).

Norma: Las normas son principios directivos de la conducta o actividad humana. El objeto o materia de las normas es la conducta del hombre. (Jurídica, 2020).

Producto: Un producto es el resultado de un esfuerzo creador que tiene un conjunto de atributos tangibles e intangibles (empaquete, color, precio, calidad, marca, servicios y la reputación del vendedor) los cuales son percibidos por sus compradores (reales y potenciales) como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos. (Thompson, 2009).

Producto defectuoso: Es aquel bien o servicio que, al momento de su uso o consumo, no cumple las especificaciones que le son propias, con independencia de cuál sea el motivo de tal anomalía. Se considera legalmente defectuoso un producto que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar de él, teniendo en cuenta su presentación y las restantes circunstancias de su puesta en circulación, así como el uso razonablemente previsible del mismo (Diccionario del consumo, 2020).

Producto imperfecto: Es aquel bien o servicio que, al momento de su uso o consumo, presenta alguna imperfección o estar incompleto (Diccionario del consumo, 2020).

Producto manufacturado: Es un producto procesado por maquinaria, que conlleva patentes, permisos gubernamentales, y la aceptación del sello de calidad para su eventual ventas en los comercios (Jurídica, 2020).

Productor: Toda persona natural o jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público. Los importadores se reputan productores respecto de los bienes que introduzcan al mercado nacional. (Decreto 3466, 1982).

Producto seguro: Ningún producto podrá representar riesgos para la salud y seguridad de las personas, (Giraldo, Caycedo & Madriñan, 2012).

Propaganda comercial: Todo anuncio que se haga al público para promover o inducir a la adquisición, utilización o disfrute de un bien o servicio, con o sin indicación de sus calidades, características o uso a través de cualquier medio de divulgación, tales como la radio, televisión, prensa, afiches, pancartas, volantes, vallas y, en general, todo sistema de publicidad. (Decreto 3466, 1982).

Protección al Consumidor: Es el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores (Giraldo, Caycedo & Madriñan, 2012).

Proveedor o expendedor: Toda persona natural o jurídica que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes de servicios producidos por ella misma o por terceros destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público. (Decreto 3466, 1982).

Reglamento técnico: Reglamento de carácter obligatorio, expedido por la autoridad competente, con fundamento en la ley, que suministra requisitos técnicos, bien sea

directamente o mediante referencia o incorporación del contenido de una norma nacional, regional o internacional, una especificación técnica o un código de buen procedimiento. (Decreto 3466, 1982).

Responsabilidad: Deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otra persona, a consecuencia de un delito, de una culpa o de otra causa legal. (RAE Diccionario, 2012).

CAPITULO III. DISEÑO METODOLÓGICO

3. Metodología

3.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación se reviste desde un enfoque cualitativo, ahora bien, eso no quiere decir que en algún momento dentro del desarrollo de esta, se utilizan métodos de la investigación cuantitativa, como el manejo de las encuestas, entrevistas y la observación. Para este caso citaremos a (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 17). Al referirse que el enfoque cualitativo estudia realidades y fenómenos cuya naturaleza es subjetiva, a manera de interpretación lo que se viene describiendo en este fenómeno de estudio, de esa relación entre el consumidor y productor cuando se trata de solicitar la garantía de un producto defectuoso o dañado.

3.2. Tipo de investigación

Toda investigación es descriptiva, pero para darle su tratamiento metodológico, todo investigador debe describir los fenómenos, las situaciones en contextos y eventos al respecto Hernández, Fernández y Baptista, citando a (Danhke, 1989), los estudios

descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, a lo que corresponde que miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Lo que se pretende en este estudio descriptivo, es seleccionar una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, concluye que: “*escribir lo que se investiga*” (págs., 81).

La presente revisión documental es de tipo cualitativo-descriptivo considerándose el tipo de investigación más adecuada para la búsqueda que se realizó con el fin de comprobar si en Colombia se cumplen las directrices de la UNCTAD y en qué porcentaje se cumplen las normas correspondientes a los daños en materia de productos defectuosos. Para la investigación cualitativa, Sampieri, Collado y Lucio (2010), manifiestan que la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto enfocándose en las cualidades de lo estudiado, describiendo sus características, de relaciones entre características o del desarrollo de características del objeto de estudio.

3.3. Diseño de la investigación

De acuerdo a la clasificación que hacen los autores (Hernández, Fernández y Baptista 2010) de esas tipologías metodológicas cualitativas se identifican cinco, las cuales reúnen características, que matizan los distintos enfoques con proposiciones teóricas que en algunos casos se yuxtaponen. Estos son: la teoría fundamentada, los diseños etnográficos, los diseños narrativos, los diseños de investigación-acción y los diseños fenomenológicos. Por lo que se considerará el siguiente diseño desde lo cualitativo.

Diseño fenomenológico, porque busca comprender y explicar las acciones de grupos de individuos o comunidades, ejemplo de ello los consumidores que acuden a las instancias de control y vigilancia para hacer valer sus derechos por la garantía en el producto defectuosos o dañado.

3.4. Población de estudio y tamaño de muestra.

Para este estudio de investigación no se trabajó con muestra alguna ya que no ameritaba por la naturaleza del mismo como se aprecia dentro de todo el planteamiento.

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de desarrollar y llevar una buena metodología reuniendo algunos aspectos de la investigación cualitativa, la técnica de la revisión y el tratamiento bibliográfico que consistió en clasificar datos primarios y secundarios, para la obtención de toda esta información se sistematizó decodificando toda la información para sus resultados finales.

3.4.2 Técnica de análisis de datos

A través de la técnica de la revisión la información será procesada y los resultados serán representados mediante la decodificación en cada uno de los objetivos específicos.

CAPITULO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados y análisis

4.1.2. Descripción de los diferentes fundamentos legales de la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia.

En cuanto a los resultados de este primer objetivo específico, y utilizando la técnica de la revisión de fuentes primarias las cuales según Silvestrini y Vargas (2008) son las que contienen

la información original como producto de una investigación. En este caso específicamente documentos con argumentos de fundamentos legales en lo que corresponde y cabe aclarar que, para los fines de este, muy a pesar de tratarse de fundamentos legales, su carácter se centra específicamente en exponer al lector cada una de las descripciones y funciones que les compete, ya que el conocimiento jurídico se definió dentro el marco legal, sin embargo, no excluye que, dentro de esta descripción, se realicen conceptualizaciones del derecho de consumo.

El estatuto del consumidor señala distintos artículos referentes a la garantía y la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia y en general esta norma apunta a que los productores están obligados a garantizar la idoneidad y seguridad de los bienes o servicios ofrecidos, y en caso de que esto no se garantice, existen unas consecuencias y unas acciones a las que el consumidor puede recurrir para garantizar sus derechos. El Estatuto del Consumidor trae consigo una diferencia entre la garantía legal y la responsabilidad por productos defectuosos, dicho esto, se puede citar el criterio de Arango (2012) manifestando que la garantía legal ampara al consumidor cuando el producto que adquirido sufra vicios de calidad e idoneidad y la segunda busca prevenir los daños y perjuicios por vicios de seguridad que causan daños a los consumidores o sus bienes. La intención de esta norma tan importante y tan clara, será entonces la rehabilitación de la igualdad respecto a las relaciones productor - consumidor.

Fue así que se rastreó esta “Doctrina Jurídica” denominada: Documento Estatuto del Consumidor, consta de 18 documentos los cuales están debidamente identificados en orden cronológico en que se crearon, al mismo tiempo adquieren sus criterios jurídicos por la naturaleza para la cual fueron creados. Al respecto de lo anterior la doctrina jurídica la define

Van Hoecke (2011) como: “Disciplina empírico-hermenéutica”. En efecto, tiene aspectos empíricos que la hacen perfectamente comparable con todas las disciplinas empíricas, pero el núcleo principal de la doctrina jurídica es la interpretación, y esto es algo que tiene en común con otras disciplinas (la teología o los estudios literarios)” (pp,130).

Primer documento descrito como las normas relacionadas a la calidad y las garantías (importante a lo que se viene tratando) también hace énfasis a la calidad, de igual a las marcas y leyendas creado en el año 1982 y para sus efectos lo ampara el decreto 3466 a nivel nacional. Según lo observado este adquiere un carácter y condiciones del registro, ya que está sujeto a las normas técnicas, como se aprecia en las definiciones al inicio de este cuando se refiere a marcas (pág. 1).

Como se trata de la garantía y responsabilidad por productos defectuosos, se encontró que dentro de las normas técnicas hay una mención obligatoria del registro, resaltando la garantía mínima del producto. Ahora pasemos a lo que tiene que ver cuando se incumple con la garantía del producto, osea las sanciones administrativas que proceden por la ausencia de la calidad e idoneidad, conceptos que según Giraldo (2014) tienen como finalidad que el bien o servicio sirva para lo que fue hecho. Concluye este primer documento sobre la responsabilidad de los productores cuando estos incumplen en la fijación pública tanto de precios y los beneficios del mismo, lo que conlleva y darle la autoridad administrativa para que mediante sus funciones asuma acciones correctivas como la sanción y multa, competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Segundo documento sobre la fijación de precios se creó en el año 1988 amparado bajo el decreto 863 a nivel nacional, pero a su vez sufre una afectación reglamentaria del decreto Ley 3466 de 1982, descrito anteriormente. Sus características consisten en: uno la obligatoriedad de

la publicidad del valor comercial al público de los artículos de primera necesidad, esto de acuerdo a lo interpretado debe fijarse en el rótulo del producto. Pasando al tema de reclamación si un producto tiene varios precios dice esta característica se debe pagar el valor menor, que esté por debajo del precio real. En cuanto a la sanción, si se encuentra doble marcación del precio, también es obligación de las autoridades encargadas de hacer valer esta sanción, quien considerara dicha (suma que equivale a la multa), eso teniendo en cuenta las cuantías (pág. 1).
nota: “no se encontró en este documento que autoridad le corresponde llevar a cabo dicha sanción representada en cuantía” (los autores 2020).

Tercer documento se crea en 1993 bajo la norma del decreto 1490 a nivel nacional, su objeto principal es el de señalar que los productores de drogas y medicamentos veterinarios para ser utilizados en el control preventivo, como es aliviar, diagnosticar, tratamientos, la misma curación y rehabilitación de los padecimientos de los animales, estos deben fijar el precio máximo venta al público en el rótulo del envase. En cuanto a la fijación de estos precios, explica el equipo de investigadores Patiño, Otriz, Ureña y Camacho (2012) que esta se constituye en dos etapas: en la primera se establece el costo real de la producción o importación, y en la segunda etapa el productor realiza un estudio del mercado en el cual determina la demanda del producto. El tercer documento también expresa la importancia de no presentar tachones o enmendaduras, como por ejemplo alteración del precio, u otras indicaciones que no concuerden con las recomendaciones técnicas. Otro aspecto señalado es que, al productor del medicamento se le prohíbe expender productos que no tengan los requisitos señalados (pág. 1).

En el cuarto documento a cuanto se refiere, se crea en 1996 amparado en el decreto 1485 a nivel nacional, que consiste en reglamentar parcialmente el Decreto 3466 de 1982. Su

significancia normativa está basada en fijar precios públicamente todo expendedor, adicionalmente informar por el valor de venta en el envase, es decir empaques adheridos al cuerpo del bien, en la actualidad lo que se conoce como código de barra y que explicado en el artículo científico de Peiró (2022) estos “son muy útiles a la hora de gestionar los productos en un comercio. Se toman en cuenta para hacer inventario, distribuirlos de manera eficaz y para que queden perfectamente identificados”. En cuanto a la sanción se ve que al igual que los anteriores cuando el producto esté en un lugar con varios precios se establece el pago del menor precio.

Continuando en ese orden cronológico el quinto documento se origina en 1999, bajo el Decreto 147 a nivel nacional. Conservando esa misma naturaleza de los anteriores su objetivo principal es el de reglamentar parcialmente el Decreto 346 de 1992. No obstante, señala que dichos productores de los artículos farmacéuticos están sometidos a control directo (caso concreto el Invima en Colombia) la de fijar precio venta al público, algo muy importante el número y la fecha del acto administrativo, que significa lo anterior, que debe llevar impreso la fijación de precio máximo de venta al público, acotando que no debe tener alteraciones de precio, enmendaduras o tachones. Muy importante esta consideración que se ha venido observando el productor establece un precio máximo de venta.

Ante toda, esta aseveración de reflexión que: “En la práctica se observa y con prueba de nuestra vida cotidiana sucede, que muchos productos vendidos por el expendedor en esa cadena de venta, viola esta norma de venta, entonces cómo denunciar este abuso, lo cual se ha convertido en una costumbre por parte de los expendedores minoristas” (los autores 2020). En complemento a lo que se ha venido interpretando dice el documento que también recibirá la respectiva sanción por el ente de control respectivo.

El sexto documento trata de una circular externa el número 15 del 2011 de la Superintendencia de Industria y Comercio, apoyada por la conformidad con lo que define el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, anotando que prescribe para toda información que sea suministrada por el consumidor en base de los componentes y propiedades de los bienes de servicios, que se pongan a la orden y sean ofrecido al público, incluyendo el precio. Todo esto obedece a que este contenido hace parte de las instrucciones a propietarios y administradores de establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas, como los son: los restaurantes, clubes sociales, bares, discotecas, griles, cafeterías etc.

Dentro de las recomendaciones u obligatoriedad es respetar la voluntariedad de la propina, con el fin de garantizar el respeto en los derechos de los consumidores, subrayando que en ningún caso es admisible la expedición de prefactura, cuenta de cobro o precuenta similar, dado que el propietario, o administración, tiene la obligación de expedir la respectiva venta o documento equivalente.

El séptimo documento trata de una circular externa el número 18 del 2011 de la Superintendencia de industria y comercio, y su objeto principal es la de modificar la circular única de dicha superintendencia, con relación a una serie de instructivos que se relacionan con la garantía mínima de artefactos electrodomésticos, de igual manera para artículos no perecederos (pág. 1).

El octavo documento identificado como compilatorio 1480 del 2011 a nivel nacional, dando origen a la expedición del “Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” (pág1).

Este noveno documento como se viene observando en cada uno de los ya mencionados adquiere el desarrollo del estatuto del consumidor. En su expedición define su objeto principal bajo el marco regulatorio de los derechos y las obligaciones que nacen entre los productores y consumidores, pero vemos que subraya la responsabilidad de productores y consumidores en el aspecto sustancial como procesal. Aquí se establecen principios generales de esa simbiosis entre los deberes y derechos de consumidores y usuarios (se utiliza este término que procede de la biología que no es más que la relación entre dos seres vivos incluyendo las plantas y que también se da en el campo jurídico).

En cuanto a la normatividad de garantías, en la que están: la prestación de servicios supone la entrega de un bien, la responsabilidad por daños de productos defectuosos. También dentro del concepto y prohibición está las cláusulas abusivas, las operaciones mediante sistemas de financiación, las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, también encontramos la protección al consumidor de comercio electrónico. En la parte sancionatoria tiene facultad la superintendencia de industria y comercio para tomar medidas de sanción, apoyada por los reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad y disposiciones finales (pág. 1).

Este décimo documento se crea en el año 2012, reglamentado parcialmente en la Ley 1480 en su artículo 61. A manera de interrogación expresa: “¿por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor criterios para graduar las sanciones administrativas? continúa explicando que se establece para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 del 2011. De igual manera le corresponde a la superintendencia de industria y comercio tomar los correctivos de control que son los criterios establecidos para la imposición de multas, como se menciona en el párrafo 1 del mismo artículo (pág. 1).

En este décimo primer documento del año 2012, bajo el Decreto 2184 a nivel nacional, presenta un carácter más normativo de fondo, viene a corregir el numeral 2 del artículo 3º, sucediendo al artículo 47, ahora en el capítulo IV del título VIII de la ley 1490 de 2011, en el artículo 49 y el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 del 2011 (pág. 1).

El décimo segundo documento va más allá, presentando un carácter de jurisprudencia, al referirse sobre la Sentencia 896 del 2012, (Corte Constitucional) que, en sus efectos, a lo que corresponde a la Ley 1480 del 2011, en su eje temático, es sometida a revisión por esta sala, basándose en los antecedentes sufridos en el congreso de la república, resulta inequívoco, la aprobación de un Estatuto orientado a regular las relaciones de consumo. Omitiendo ciertos criterios, lo que esta sentencia se refirió es que, respecto a lo expuesto sobre implicar *“la adopción de disposiciones procedimentales dirigidas a asegurar la vigencia y aplicación del régimen de protección y de disposiciones institucionales enderezadas a establecer los órganos competentes para garantizar la aplicación del nuevo régimen”* (pag1).

En este décimo tercer documento a nivel nacional, sobre la base del Decreto 1097 del 2014, reglamentara una etapa previa de reclamación directa, que los consumidores deben agotar esto para el caso de los consumidores de servicios turísticos, incluye las empresas de transporte aéreo. En cuanto a las disposiciones de control y vigilancia, esa “acción jurisdiccional de protección al consumidor” se encuentra prevista dentro del artículo 56 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor respectivamente la Superintendencia de Industria y Comercio, o ante un juez según la competencia y como se vea reflejado en el ámbito de aplicación como la forma y reclamación (pag1).

Para el documento décimo cuarto, dentro de la perspectiva del decreto 1368 del 2014, consiste en reglamentar las operaciones de crédito, otorgadas a personas naturales y jurídicas. Según lo

previsto en el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 y que señala en su ámbito de aplicación, definiciones publicitarias de la información sobre sistemas de financiación. En referencia a las obligaciones especiales del productor o proveedor dice este documento: *“que los sistemas de financiación están utilizando tablas con factores determinados, entre otras disposiciones”* (pag1).

Para este caso del documento décimo quinto del decreto 1499 emanado en el 2014, continua con las reglamentaciones de otros decretos anteriormente señalados, utilizando métodos, en eventos definidos, cuando se han dado en lugares de trabajo o residencia del consumidor, un ejemplo de ello cuando el consumidor es abordado por fuera de un establecimiento de comercio, que en todos los casos lo trasladan a un lugar para persuadirlo.

Otro señalamiento en cuanto a la regulación de las ventas a distancia, inclusive donde el consumidor ni siquiera tiene oportunidad de ver el producto que va a comprar, donde utilizan medios como el correo electrónico, teléfono o catálogos. De igual manera a los anteriores las disposiciones de sanción están en el ámbito de aplicación y responsabilidad están contenida en la información previa, es decir el contenido mínimo que contiene el contrato, el registro y entrega de sanciones entre otras disposiciones (pag1).

El décimo sexto documento se basa en la Sentencia 561 del 2015, de la Corte Constitucional, que no es más que declarar exequible las expresiones a favor de la Superintendencia de industria y comercio, contenida en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 2011. A favor de esta literal a), del numeral 11 de la ley 1480 de 2011. Textualmente lo define: *“tendrán como destino el presupuesto de cada Superintendencia”*, a este propósito sumado del párrafo 3º, del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, adquiriendo una desviación de

poder. Lo que se denominaría en la actualidad como “desviación de las propias atribuciones” (pag1).

En el décimo séptimo documento se refiere a la otra Sentencia. Corte Constitucional. Expediente D-10608. Sentencia 583 del 2015. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado; 8 de septiembre del 2015. Motivos de demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, “*Por medio de la cual se dicta el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*”. Adquiriendo el título de Estatuto de defensa del consumidor, concediendo toda una normatividad, para que en ella se consagren todos los principios generales aplicables, la simbiosis de interacción de todos los actores en el mercado de consumo.

Algo más allá de lo que se establece, busca con esta expedición de este proyecto Ley, que se creará un solo sistema de protección al consumidor, a manera de reflexión esa integralidad de interacción de los actores como lo viene planteando el documento mediante la sentencia, es la definición quizás más amplia de lo que se ha podido establecer, porque considera la especificación de protección directa del consumidor en ese mundo del sistema económico, tomando además el concepto del documento el “quehacer económico”(Los autores 2021).

Para agregar algo más de lo que se ha venido resumiendo, cuando lo que pretende es que no existan reglas distintas en cada ámbito o sector, por considerar que puede causar confusiones entre las autoridades responsables de vigilar y tomar decisiones de sanciones para dicho cumplimiento de las normas, que por último afecta en el detrimento del consumidor ya se ve obligado a tomar caminos diferentes y en ese afán se confunde entre las normatividades y entidades distintas (pag1).

Y para finalizar el décimo octavo documento, que sería una validación de la Sentencia antes en mención, que no es más que un fallo, el número 00188 del 2019, cuyo objeto principal en esencia del Estatuto del Consumidor toma la fuerza de reafirmarse como la protección de los derechos de los consumidores, pero afirma dicho fallo teniendo en cuenta la naturaleza en su armonía sistémica del ordenamiento jurídico, agregándole algo más, este debe estar estructurado por principios, valores y normas de la Constitución Política de Colombia donde además prevalezcan los derechos de los niños y niñas adolescentes como lo demanda el artículo 44 de la carta magna.

Seguidamente describiendo de manera textual lo que considera este fallo según la esencia filosófica del documento *“Por lo tanto, aclara la Corte que este estatuto debe proteger, con prelación, los derechos de los niños, niñas y adolescentes como consumidores reales o potenciales de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado”* (pag1).

4.2. Caracterización de los fundamentos legales que rigen los derechos y obligaciones del consumidor a causa del producto defectuoso.

4.2.1. Consideraciones generales: En lo que respecta al anterior objetivo específico que trata sobre la descripción de los diferentes fundamentos legales desde la perspectiva de la garantía y la responsabilidad. Este objetivo específico, se centra en caracterizar los motivos para que se generen pautas jurídicas, es así que, en primera instancia todo partirá de la base de los fundamentos legales que rigen los derechos del consumidor a causa del producto defectuoso el cual como lo menciona Gutierrez (2011) la normativa comunitaria europea propone unas pautas para estimar lo defectuoso de un producto, estas son: la presentación, el uso razonablemente previsible y el momento de puesta en circulación de este. Se hace conveniente

entonces trabajar con toda la jurisprudencia, que hasta esa fecha ha afianzado algunos artículos del Estatuto del Consumidor.

Seguidamente se considerarán todos los decretos, leyes y sentencias que han sido y dado definiciones jurídicas a lo que se ha constituido como fundamento legal. Con el apoyo del gran trabajo elaborado en ese entonces por la Superintendencia Industria y Comercio (2017) sobre la “Protección al Consumidor en Colombia” se referenciará toda la literatura legal, dándole crédito a cada uno de los expertos (as) que trabajaron en el tema específico de los derechos y deberes de los consumidores, entre ellos (as) : Fidel Puentes Silva Superintendente Delegado para Asuntos Jurisdiccionales SIC & Lizz Dahiam Pacheco Ramírez Coordinadora del Grupo de Defensa del Consumidor SIC.

Comienzan definiendo, que sin dudar los consumidores son esa parte débil que se da en esa relación de negocio en cuanto al consumo, textualmente: *“por lo que resulta lógico que deban contar con herramientas legales que permitan garantizar la efectividad de sus derechos”* (pags,26). En ese orden del tiempo y circunstancia hablando de derechos, los autores realizaron las siguientes acotaciones legales: considerando que a partir de la Ley 1480 de 2011 y que por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. 12, octubre, 2011. D.O. No 48220. 12, octubre, 2011. En su artículo 3º numeral 1.1. la cual definen este derecho *“como la prerrogativa que tiene todo consumidor y usuario a recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado”* (pags,27).

El estatuto del consumidor, tal y como lo explica Cardona (2012) no es exclusivamente favorable para los consumidores, si no también es favorable para los productores y proveedores, ya que incentiva la competencia leal entre los mismos con el fin de regular las tan

importantes relaciones de consumo. Uno de los temas más importantes que incluye el Estatuto del Consumidor como fundamento legal de los derechos y obligaciones del consumidor sin duda es la responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos, las garantías, la publicidad y la información que se le debe brindar al consumidor; tiene la característica de ser protectora y veedora de las relaciones de consumo, lo cual se ve reflejado sus disposiciones.

Dentro del marco de derecho de consumo encontramos, el régimen de responsabilidad el cual fue evolucionando hasta consagrarse en un régimen de obligaciones exclusivo del proveedor o vendedor del producto y que según la opinión de Plata (2006) “el vendedor, tanto en materia civil como comercial, tiene la obligación de entregar un bien apto e idóneo que cumpla con el fin para el cual ha sido adquirido por el comprador”. Para validar lo anterior este se apoya en el Decreto 3466 de 1982[con fuerza de Ley] “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”. 3 de diciembre, 1982. D.O. No. 36143. En cuanto a lo que se acaba de definir, surge como refrendando las obligaciones de los proveedores: Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. expediente D-2830, C. 1141. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz; 30 agosto de 2000. “*el régimen de responsabilidad a los productores como actores llamados a responder por la calidad e idoneidad de los bienes y servicios que ponen en el mercado, en consideración a la independencia del sujeto con el que se trabó el vínculo contractual*” (págs,58).

A manera de deliberación de lo anterior, colocando como ejemplo el fabricante, cuando este como sujeto pocas veces pone en circulación el producto a manos del consumidor final de

forma directa, lo que hizo que fuera llamado a responder en los términos y condiciones previstos en la forma sustancial para el proveedor (pags,58).

Continuando, se destaca esta vulneración a un derecho del consumidor, dando origen a la Sentencia Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación. Proceso 25899 3193 992 1999 00629 01; M.P. Pedro Octavio Munar Cadena; 30 de abril de 2009. Por la cual estableció un marco integrado y aplicación de responsabilidad ante productos defectuosos, de acuerdo como se ha venido señalando anteriormente, específicamente el artículo 78 de la Constitución política de 1991 (pags,59).

Otro aspecto muy interesante que es considerado por el tratadista Tamayo (2005 pags,41) en su trabajo acerca de la responsabilidad civil extracontractual y la contractual, que esta doctrina establece para que la responsabilidad objetiva en sus dos elementos cuando la define: *“un acto externo y un perjuicio ocasionado a alguien. Es decir, limitando la responsabilidad al resultado ocasionado. Lo que importa para endilgar este tipo de responsabilidad es el perjuicio y la relación de causa y efecto entre la actividad del demandado y el daño causado”*. Para validar y darle más peso a esta doctrina, nos vamos al artículo 10 del Estatuto del Consumidor.

En complemento a lo anterior lo que quiere decir es que, el resultado de responsabilidad recae en el proveedor y el productor, solo hay que demostrar el defecto o daño del producto esta parte se agregó no dice en la definición y es importante (los autores 2021), con la salvedad que no perjudique de *“las causales de exoneración de responsabilidad contenidas en el artículo 16. Es decir, excluye de la responsabilidad en materia de consumidor al elemento subjetivo, originador de los perjuicios”* (págs., 64).

El Estatuto del Consumidor, leyes y decretos mencionados tienen como característica que son reglas de obligatorio cumplimiento y que su objetivo como ya lo mencionamos es equilibrar y controlar las relaciones entre el productor y el consumidor. El Estatuto del Consumidor, por ejemplo, ofrece al consumidor mecanismos a los cuales puede acudir cuando los bienes y servicios que adquiriera no cumplan con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, así como también el mismo contiene obligaciones para el consumidor, las cuales buscan que exista una relación contractual sana. Estos fundamentos legales que rigen los derechos y obligaciones del consumidor también se caracterizan por ser correlativos, ya que si bien los consumidores tienen derechos, esto también implica que existan una serie de deberes para los mismos. Es posible citar como ejemplo para ilustrar esta característica cuando el consumidor ejerce su derecho de presentar reclamaciones al productor para resarcir daños de un bien o servicio, este también tiene el deber de obrar de buena fe ante los productores, proveedores y autoridades al momento de ejercer su reclamo.

Luego de exponer las características de los fundamentos que rigen los derechos y obligaciones del consumidor y luego de citar algunos ejemplos de casos llevados a las altas cortes concerniente a los Derechos del Consumidor, procederemos ahora a clasificar en las siguientes tablas como lo define el documento Industria y Comercio de la Superintendencia (2021) atendiendo en respetar “todos los derechos reservados gobierno de Colombia”, los Derechos y Deberes del Consumidor, para este caso tomando textualmente el contenido en su originalidad, todas las definiciones para mayor comprensión e interpretación conservando el contenido de la autoría. Estas tablas son de uso educativo para todos los consumidores y productores.

Tabla 1. Derechos del Consumidor

INDUSTRIA Y COMERCIO SUPERINTENDENCIA	
DERECHOS DEL CONSUMIDOR	
1	Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.
2	Derecho a ser informado: derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
3	Derecho a reclamar: derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.
4	Derecho a obtener protección al firmar un contrato. Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.
5	Derecho de elección. Derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran.
6	Derecho a la participación: proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes, participando y buscando ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, y obtener respuestas a sus observaciones.
7	Derecho de representación para reclamar: los consumidores y usuarios tienen derecho a que sus organizaciones y voceros autorizados por ellos los representen para obtener solución a sus reclamos y denuncias.
8	Derecho a informar: los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.
9	Derecho a la educación: los ciudadanos tienen derecho a recibir información y capacitación sobre consumo, derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.
10	Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
11	Derecho a tener pronta respuesta en las actuaciones administrativas. Derecho a obtener protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces.

Fuente: elaboración propia, apoyada del texto original Industria y Comercio Superintendencia (2021).

Tabla 2. Deberes del Consumidor

INDUSTRIA Y COMERCIO SUPERINTENDENCIA	
DEBERES DEL CONSUMIDOR	
1	Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.
2	Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.
3	Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.
4	Cumplir con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos.
5	Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.

Fuente: elaboración propia, apoyada del texto original Industria y Comercio Superintendencia (2021).

4.3. Calificación de las fallas que se dan por la demora, el incumplimiento, el carácter jurídico, que durante el proceso afectaría el consumidor por la garantía del producto defectuoso/dañado, que conlleve a una propuesta fundamentada en las afectaciones desde el Derecho de Consumo.

Para los resultados de este último objetivo específico, es necesario acudir a la fuente de datos estadísticos tomados de un informe sistemático de la Superintendencia de Industria y Comercio, este ente según la investigación de Ramírez y Hernández (2018) “dirige la economía a través de controles ex ante y ex post, mediante la prohibición, investigación, vigilancia y sanción de la actuación de los particulares y agentes de la economía”, encontramos una página a la cual la Superintendencia denominó “Alerta sobre aumento de denuncias de los consumidores” recordando una vez que esta pesquisa se centra en el análisis del estado actual, cuyos datos contribuyen al buen desarrollo de las pretensiones investigativas del tema en

mención, donde cada uno de los casos se correlacionaron con el resto de la investigación para sacar las definiciones finales.

Siendo Bogotá el epicentro donde se encuentra la oficina principal de dicha dependencia de control y apoyo en Defensa del Consumidor entre otras, el 17 de marzo del 2021, la Superintendencia saca un boletín informativo en calidad de autoridad máxima a nivel nacional y como lo exponen Alarcón, Quintero y Bobadilla (2019) cumple con una finalidad correctiva que busca evitar la comisión de prácticas anticompetitivas y desleales en el mercado nacional.

Ahora bien, continuando con el párrafo anterior, la idea principal del balance es presentar a la opinión pública la preocupación de los años anteriores hasta esta fecha de emisión del informe. De acuerdo a lo observado dentro del balance, este grupo de investigación seleccionó a lo que se considera categorías haciendo necesario elaborar un cuadro estadístico definido por la Dirección General de Estadísticas de Salta (2013), como “un arreglo de filas y columnas dispuestas metódicamente de modo tal que se puedan presentar y organizar los datos para clasificarlos adecuadamente para comparar e interpretar las características de dos o más variables”, para mejor comprensión.

Al llegar a este punto, se reflexiona que aun siendo conocedores de la existencia de la extensa normatividad en todo el territorio nacional y en todos los sectores de la economía como lo pueden apreciar posteriormente en la tabla 3, los almacenes de cadena en los cuales según la revista Vanguardia (2017), los consumidores pueden encontrar productos de primera necesidad, alimentos, tecnología, entre otros productos de uso popular. Estos establecimientos cometen abusos muchas veces no solamente con los consumidores sino también con sus proveedores. Sin embargo, cuando nos referimos a abusos tenemos que mencionar también al sector comercial de minoristas que hace referencia a los pequeños comercios, negocios familiares,

tiendas, o puestos de comercio ambulantes según Coll Morales (2020), y que también son responsables de cometer abusos en el contrato de venta de todo tipo de productos y servicios, dentro de los cinco identificados. A modo de ejemplo si ahora asumimos el papel de consumidor tenemos la necesidad de comprar un artículo, prenda de vestir, llegado a dicha sección vemos la prenda, con un aviso del costo X, si revisamos esa prenda no tiene precio, nos dejamos llevar por el precio que nos impresiona por estar por debajo de lo supuesto, cuando vamos a cancelar en la caja es sometida a la pantalla del código de barra y resultado otro precio más alto.

Continuando con el ejemplo, quizás estén de acuerdo con lo siguiente, el cliente está en la caja pagando, mira hacia todos los lados impresionado de lo que le sucede por el precio, muchos toman la siguiente decisión, se acercan al servicio al cliente para reclamar, en su mayoría le dan una respuesta donde él es culpable ya que no verificó el código, otra opción el cliente de la da vergüenza reclamar y por demostrar poder económico paga la prenda patrocinando esa publicidad engañosa. La otra opción es cuando el cliente no se deja sugestionar, y es conocedor de sus derechos arma un escándalo, solicita al gerente, supervisor o hasta el dueño del negocio, pueden suceder dos cosas para que el espectáculo no siga, ya conocedores que el cliente tiene la razón se le cobra el precio que tiene la tirilla donde reposan los productos, o mandan a quitar inmediatamente las prendas para neutralizar la situación y que el cliente desista.

Este es solo un ejemplo de la realidad que se vive a nivel nacional, todo lo expuesto para complementar que ante todas estas fallas existen normas sancionables, pero en su mayoría desconocidas, solo en trabajos como el que se desarrolla, y que dentro de una de las justificaciones de la relevancia e implicación social se pueden dar a conocer (los autores 2021).

A continuación se detalla lo expuesto en la oficina de quejas de Industria y Comercio

Tabla No 3.

BALANCE DE CASOS PRESENTADOS POR CONSUMIDORES EN EL PERIODO DEL AÑO 2019, 2020 POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS Y DAÑADOS A NIVEL NACIONAL			
Dependencia	Año	Porcentaje	Total casos
Delegatura de Protección al Consumidor	2019		13.925
Delegatura de Protección al Consumidor	2020		28.752
Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones (denuncias)	2019	93,4%	22.957
Asuntos Jurisdiccionales las demandas presentadas por los consumidores	2019	24,5%	51.844
Tipos de casos	Por garantía en el servicio		
	Información publicidad engañosa		
	Derecho de retracto		
Sectores más demandados del año 2019.	Tecnología		
	Electrodomésticos		
	Muebles y hogar		
	Turismo		
	Automotores y vehículos		
Observación: se toma el año 2020 de las denuncias en la Delegatura al consumidor, para hacer la comparación en cuanto al aumento de los casos en relación al 2019.			

Ahora bien, en esa relación de todo lo que se ha indagado sobre las fallas, denuncias, derechos, ejemplos de casos, de los consumidores y respondiendo a lo que se pretende en este objetivo específico, se articulará lo encontrado en el: “Manual sobre Protección del Consumidor” producto de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD (2017) que en cuya Asamblea General, por unanimidad aprobaron unas directrices para la Protección del Consumidor (pags,3). En ese mismo momento, se plantearon directrices

internacionalmente a favor de la protección del consumidor. La importancia de esta conferencia es que los acuerdos sean puestos en práctica por los países miembros, caso Colombia. Estas directrices según OCDE (2013) son el resultado de una evolución económica y social que buscan garantizar actividades económicas en armonía con las políticas públicas de los países miembros.

Tabla Matriz No 4.

MATRIZ DE FUNDAMENTOS DESDE EL DERECHO DE CONSUMO SEGÚN LA UNCTAD CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS	
Esta matriz fue elaborada por los autores de esta investigación, basada en el resultado de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD (2017). Siguiendo los lineamientos de autoría: Esta obra está disponible en acceso abierto cumpliendo con la licencia Creative Commons creada para organizaciones intergubernamentales, que puede consultarse en http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/ . Quedan permitidas las fotocopias y las reproducciones de extractos debidamente citados.	
<p>Directrices: Nacen de la resolución 70/186, preceden a las directrices de las Naciones Unidas, para proteger las principales características de las leyes que protegen el consumidor, además a las instituciones encargadas de aplicar y los sistemas de compensación para que sean eficaces, y para ayudar a los Estados Miembros interesados a formular y aplicar leyes y normas y reglamentos nacionales y regionales adaptados a sus propias circunstancias económicas, sociales y ambientales, así como para promover la cooperación internacional entre los” Estados Miembros”(pags,20).</p> <p>Nota: en la columna de directrices se describen las más significativas desde el derecho de consumo, para su análisis.</p>	<p>Directriz 5. Los derechos genéricos de los consumidores deben ser protegidos por la ley, a menudo fundamentándose en las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.</p>
	<p>Directriz 14,15. Se exige a los estados que fomenten: buenas prácticas comerciales, información clara y oportuna, términos contractuales y procedimientos de transacción justos y claros, mecanismos de pago seguro, mecanismos de solución de controversias y de compensación, privacidad y seguridad de los datos, educación de los consumidores y las empresas (pags,15).</p>
	<p>Directriz 38. necesidad que las empresas establezcan procedimientos como una mejor tramitación de las reclamaciones, que conduzcan la necesidad de poner en marcha los mecanismos de compensación. (págs.,16).</p>
	<p>Directriz 40. a “procedimientos de solución colectivos” en caso de quiebra y sobreendeudamiento (pags,16).</p>
	<p>Directrices 63 a 65. Se pide: igualdad del trato del comercio electrónico con respecto a otras formas de comercio en lo referente a la protección del consumidor, cooperación transfronteriza, el estudio de las directrices de la OCDE sobre el comercio electrónico (elaborada en 1999 y revisadas en 2016) con referencia.</p>

Fuente: elaboración propia. Basado en la UNCTAD (2017)

Luego de revisar las directrices trazadas por la UNCTAD más significativas que coinciden en la normatividad colombiana, y que según el Portal Único del Estado Colombiano (2012) “Colombia participa en su calidad nacional y/o a través del grupo regional de América Latina y el Caribe G77+China”. Se puede detectar que existe un abismo significativo en cuanto a las fallas y la falta de aplicación al derecho del consumidor ya que a pesar de que las directrices no son de carácter obligatorio, cumplen con todos los aspectos formales que pueden llegar a intervenir en los ordenamientos jurídicos por su poderoso impacto en los países miembros, tal y como lo evidencia un estudio sobre la implementación de las directrices desde 1985 hasta 2013 realizado por las Naciones Unidas (2013) el cual reveló que la mayoría de los estados miembros tuvieron una respuesta afirmativa a las directrices ya que se demostró cómo estos estados implementaron más del 85% de las directrices en sus legislaciones y que estas siguen siendo válidas y útiles.

Sin embargo, y a pesar de la positiva evolución del derecho de consumo en Colombia y a pesar de la adopción de las directrices, en la realidad social y económica de nuestro país la aplicación especialmente en aspectos como la información, la privacidad y la garantía sugeridas por las directrices pueden ser calificadas en cierto nivel como inoperantes, esto se ve reflejado en las fallas que se dan por la demora, incumplimiento y afectaciones al consumidor; para ejemplarizar los abismos existentes en cuanto al tema en mención en nuestra sociedad actual, se puede traer a colación las nuevas plataformas tecnológicas que permiten a los consumidores acceder a un servicio de transporte privado como Uber (solo para citar un ejemplo), las cuales las autoridades colombianas deberían ejercer una mayor vigilancia sobre las regulaciones ya existentes en cuanto a si los vehículos que prestan el servicio cumplen o no con las condiciones para cuidar la integridad física de los usuarios, como por ejemplo los

mantenimientos anuales a los vehículos y la atención al consumidor por parte de los choferes de estas plataformas y otros aspectos que aún no están regulados . En cuanto a las nuevas formas de publicidad a través de los influenciadores en redes sociales definidos según Wynter (2022) como “personas que han conseguido un gran poder que permite afectar las decisiones de compra de las personas debido a su autoridad, conocimiento, posición o relación con la audiencia que los sigue”, en Colombia aún no existe una regulación concreta acerca de la publicidad que brindan estas personas a los usuarios y consumidores, y a diario se ven denuncias de estafas o de productos defectuosos. Otro ejemplo, es la plataforma Google u otros buscadores en internet, en los que se necesita urgentemente que se respete algo tan importante como es la privacidad, información y datos de los usuarios y que estos tengan la tranquilidad de que lo que los resultados que los usuarios encuentran al hacer una búsqueda en internet sean confiables, que la información encontrada no esté manipulada, impuesta o insinuada. A todos los consumidores les ha ocurrido que después de hacer una búsqueda en internet, luego les aparecen numerosos anuncios relacionados con la búsqueda realizada. Bajo estos ejemplos y en palabras de Cervera (2021) “La protección al consumidor sigue siendo una tarea pendiente en Colombia”, y las instituciones del orden jurídico colombiano encargadas de la protección al consumidor necesitan centrar su atención vigilando que se cumpla el equilibrio en las relaciones de consumo e intentar sanear estos abismos existentes.

Propuesta fundamentada desde el derecho a la garantía y responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia.

Contextualización: Secuencialmente se ha venido hilando desde el campo del Derecho de Consumo, toda la normatividad que represente jurídicamente al consumidor. Apoyándonos en todas las indagaciones que nos permitió tener bases de aquellos principios comunes que deben

tener las leyes de protección del consumidor, por otra parte, en lo que concierne a la garantía y responsabilidad por productos dañados en productos de materias defectuosos.

1. Capacidad estatal para administrar justicia incluyendo revisión a las demoras de los jueces sobre las determinaciones en los juzgados.
2. Dentro del marco de la protección al consumidor, se debe identificar el responsable de esa protección, aun conociendo que existe un Estatuto del Consumidor debidamente regido.
3. Revisión de los trámites de las reclamaciones con la creación de unos mecanismos más contundentes, esto bajo la directriz 38 y 41, que recomienda la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD (2017)
4. Implementación de campañas de divulgación informativas para los consumidores y proveedores, incentivando la buena fe y la honestidad de ambas partes en la relación de consumo.
5. Revisión a los procedimientos existentes en la actualidad sobre la publicidad engañosa siendo este el punto de partida a la generación de muchos problemas, cuando el consumidor compra dichos productos desconociendo en integralidad para que sirven. ya que muchas personas adquieren productos incentivados por la publicidad engañosa.
6. Revisar y legislar la publicidad a través de redes sociales, que los influenciadores y empresas contratadoras, sean vigilados y controlados eficazmente por los organismos competentes, ya que estos tienen acceso a miles de consumidores que a diario denuncian estafas por productos defectuosos.

7. Agilizar los procesos de inspección y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio a los establecimientos de comercio en el territorio colombiano, y así mismo ampliar la cobertura nacional, ya que existen muchas áreas del país que ni siquiera cuentan con una oficina en sus municipios.
8. En lo que corresponde a responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos se recomienda un desarrollo de la legislación y la jurisprudencia en cuanto a los defectos de fabricación y diseño de los productos, puesto que la Ley 1480 de 2011 no desarrolla estos puntos, solamente los menciona.
9. Considerar el derecho del consumidor como una política económica. Considerando que esta parte de la sociedad al comprar cualquier tipo de productos incluyendo los de la canasta familiar promueven el dinamismo económico, basados en calidad, buen servicio, y precios.

Para finalizar puede surgir una interrogante ¿pero si todo lo anterior existe dentro de la normatividad? es que hay que revisar si realmente funciona, como funciona, o simplemente son parte del formalismo.

CONCLUSIONES

A manera de conclusión, teniendo en cuenta los resultados obtenidos dentro de la etapa de análisis y el tratamiento a cada uno de los objetivos específicos, en lo que respecta a los diferentes fundamentos legales en la garantía y responsabilidad por daños en materia de productos defectuosos en Colombia, utilizando la interpretación como método a cada uno de los documentos que fueron sufriendo cambios en la forma y contenido. Es importante, lo observado en algunos decretos que pese al tratamiento que les dio el congreso de la República, fueron y han sido vigilados sigilosamente por las altas cortes caso concreto la corte Suprema de justicia en las respectivas Sentencias que desde el Derecho de Consumo y la Jurisprudencia lo que buscan es hacer derecho y dar a conocer dónde estuvieron los errores procedimentales. De igual forma un fallo del consejo de estado del 2019, dándole la inclusión a los derechos de niños, niñas y adolescentes como consumidores reales o potenciales de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, con el fin que el estatuto del consumidor abarque esa integralidad social sin distinciones como lo dejaron entrever.

Respecto a la conclusión del objetivo específico dos, que trató sobre la caracterización del fundamento legal que rige los derechos y obligaciones del consumidor a causa del producto defectuoso, se hizo una revisión sistemáticamente del tratamiento jurisprudencial que sufrieron algunos artículos, decretos o casos presentados por la negación a la garantía de cualquier producto por defecto o daño, igualmente se elaboró una tabla donde se indicaron los derechos del consumidor y deberes del mismo.

Y por último a la conclusión del objetivo tres, se observó como a nivel internacional existe un compendio normativo que reúnen todas las naciones miembros mediante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD como fue la del

(2017) entre otras proponiendo y sugiriendo a los países que hacen parte de esta, aplicar las directrices ya descritas. Por otra parte, dentro del informe o balance del año 2019, sobre las denuncias y quejas de los consumidores se detectó los tres tipos de casos como garantía en el servicio, información publicidad engañosa, y derechos de retracto. A esto se le suma los sectores más demandados entre ellos tecnología, electrodomésticos, muebles y hogar, turismo y automotores y vehículos.

RECOMENDACIONES

A lo que corresponde del primer objetivo específico y de su conclusión, se recomienda hacer una identificación más exhaustiva de los 18 documentos fundamentados en el derecho que tienen los consumidores en cuanto a la garantía de productos defectuosos o dañados. Aquí corresponde meramente trabajar sobre la garantía en sí del producto, ello incluye lo que el fabricante o productor está obligado hacer antes que el producto sea adquirido económicamente por los consumidores. Por otra parte, ir más allá sobre la norma y cuáles son los vacíos que existen en materia de garantía desde la calidad, precio y la prestación del servicio.

Es recomendable revisar el estatus jurídico de los fundamentos legales del Derecho del Consumidor, dentro de las directrices Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD (2017 págs,20) ya en su contenido dan a conocer dentro de las disposiciones constitucionales relativas a la protección de los consumidores, y que textualmente enunciamos *“Muchas Constituciones modernas confieren explícitamente una amplia gama de derechos humanos. No sólo enuncian los derechos civiles y políticos, también conocidos como derechos de primera generación, sino que además delimitan una serie de derechos económicos, sociales y culturales, citados en ocasiones como derechos de segunda generación. A fin de complementar esos dos conjuntos de derechos, se ha tenido a incluir así mismo el derecho al desarrollo, que se identifica como derecho de tercera generación. Un tema examinado aquí, relevante para la evolución de los derechos, es que gran parte de la legislación de importancia para los consumidores no está expresamente relacionada con ellos”* (pags,20).

En cuanto a la conclusión del segundo objetivo específico, es recomendable desarrollar un trabajo direccionado a que el abogado demandante se base en una sentencia relacionada según sea la naturaleza del daño o defecto causado por el productor. Otro aspecto muy importante

recomendable es que se analice cómo siguen aumentando las cifras de demandas por parte de los consumidores en todos los sectores antes mencionados.

A manera de recomendaciones, partiendo de la tercera conclusión se recomienda a futuros trabajos pertinentes a este tema seguir ahondando en todo el fundamento del pacto internacional en cuanto a la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo UNCTAD, ya que esta organización es la especializada a nivel mundial, dando las herramientas metodológicas y jurídicas a los países miembros que la componen. De acuerdo a lo leído e interpretado de sus conclusiones afirman la negligencia por insertar leyes para hacer el Derecho del Consumidor, e inclusive muchos las poseen, pero el proceso de aplicabilidad es muy demorado en las determinaciones de los juzgados.

REFERENCIAS

Alarcón Lora, A.; Quintero Lyons, J.; Llamas Bobadilla, L. (2019)

Régimen sancionatorio de la Superintendencia de Industria y Comercio por

Acuerdos anticompetitivos en Colombia. Saber, Ciencia y Libertad. ISSN 1794-7154

Tomado recuperado en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7445794>

Alcaldía Mayor de Bogotá (2021) *Estatuto del consumidor 18 estatutos*

Tomado recuperado en:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=23930>.

Almanza, F., Cáceres, M., Pérez B. (2018). *Dispositivos electrónicos y vehículos*

automotores: productos defectuosos y peligrosos para el consumidor, Entre Ciencia e ingeniería, vol 12, no. 24

Arango Perfetti, D. (2012) *Ámbito de la responsabilidad en la protección al consumidor. Ley 1480 de 2011; Revista Foro del jurista,* Edición No 29. Medellín.

Tomado recuperado en:

https://www.quindio.gov.co/home/docs/items/item_109/Foro_del_jurista_PDF_interactivo_17oct2012.pdf

Armel, A. (2011) *“Los consumidores movemos el mundo”*

Tomado recuperado en:

<https://ccconsumidores.org.co/quienes-somos>

Arriaga Martinez, J. (2018) *Clasificación del daño, la reparación integral y su alcance en el proyecto de vida.*

Tomado recuperado en:

<http://archivos.diputados.gob.mx/Transparencia/articulo70/XLI/cedip/B/CEDIP-70-XLI-B-clasidano-6-2018.pdf>

Cardona, D. (2012) *Guía del nuevo estatuto de protección al consumidor*

Tomado recuperado en:

<https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/guia-del-nuevo-estatuto-de-proteccion-al-consumidor-2002672>

Cervera Martin, A. (2021) *Protección al consumidor: una tarea pendiente*

Tomado recuperado en:

<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/proteccion-al-consumidor-una-tarea-pendiente-3240622>

Coll Morales, F. (2020) *Minorista*. Economipedia

Tomado recuperado en:

<https://economipedia.com/definiciones/minorista.html>

Colombia datos (2021) *Datos de Colombia,*

Tomado recuperado en:

<https://colombia-sa.com/datos/datos.html>.

Colprensa (2011) *Todo sobre las garantías según el nuevo Estatuto del Consumidor.*

El Universal.

Tomado recuperado en:

<https://www.eluniversal.com.co/economica/todo-sobre-las-garantias-segun-el-nuevo-estatuto-del-consumidor-39888-OQEU119623>

Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (2013) *Informe sobre la aplicación de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor (1985-2013).*

Tomado recuperado en:

https://unctad.org/system/files/official-document/ciclpd23_es.pdf

Congreso de Colombia (2012) *Estatuto del Consumidor ley 1480-oct-12-2011*

Tomado recuperado en:

<https://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>

Congreso de Colombia (1998) *Ley 472 de 1998.*

Tomado recuperado en:

[Ley 472 de 1998 - Gestor Normativo - Función Pública \(funcionpublica.gov.co\)](http://funcionpublica.gov.co)

Corte Constitucional (2000) *Sentencia C-1141/00 DERECHOS DEL CONSUMIDOR -*

Garantía mínima presunta relativa a calidad y características de bienes y servicios

Tomado recuperado en:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm>

De La Cruz Camargo, D. (2012) *La garantía legal y la responsabilidad por producto defectuoso en el nuevo Estatuto del Consumidor*. Con-Texto (37),11-36

Tomado recuperado en:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/3214>

Delgado, D. (2021) *El derecho de consumo en Colombia: un recuento normativo*

Tomado recuperado en:

<https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-online/el-derecho-de-consumo-en-colombia-un-recuento-normativo>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2011) *Ley 1480 de 2011*

Artículo 7. Garantía legal

Tomado recuperado en:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=44306

Diccionario del consumo (2020) *Producto defectuoso*. Ayuntamiento de Madrid

Tomado recuperado en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Actividad-economica-y-hacienda/Consumo/Diccionario-de-Consumo/?vgnextfmt=default&vgnextoid=ab28d0f730fc8210VgnVCM1000000b205a0a>

[RCRD&vgnnextchannel=920b6d5ef88fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=5914729](https://www.rcrd.gov.ar/vgnnextchannel=920b6d5ef88fe410VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=5914729)

Dirección General de Estadísticas de Salta (2013) *Pautas para la preparación y presentación de cuadros estadísticos*. Salta

Tomado recuperado en:

<http://estadisticas.salta.gov.ar/web/archivos/documentos/PreparacionyPresentaciondeCuadrosEstadisticos.pdf>

Duarte, Contreras I. (2018) *Las medidas de protección al consumidor dentro del ordenamiento jurídico colombiano frente a los daños ocasionados por el productor*.

Artículo científico

Tomado recuperado en:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/19990>.

García Perdomo, H. (2015) *Conceptos fundamentales de las revisiones sistematicas/metaanálisis*. *Revista Urología Colombiana*

Tomado recuperado en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-urologia-colombiana-398-articulo-conceptos-fundamentales-revisiones-sistematicas-metaanálisis-S0120789X15000076>

Giraldo López, A. (2014) *Los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad en el nuevo Estatuto del Consumidor*. *Con-Texto Revista de Derecho y Economía* No 42. p.57

Tomado recuperado en:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contexto/article/view/4378/4962>

Giraldo López, A., Caycedo Espinel, C., y Madriñan Rivera, R. (2012) *Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011*. Legis Bogotá

Gutierrez Santiago, P. (2011) *El concepto legal de “defecto” en el régimen español y europeo de responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos*. (Tomo I) 706. España

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C., y Baptista Lucio P. (2006) *metodología de la investigación* (págs. 17) 4a cuarta edición editorial Mc Grauw Hill México. ISBN: 970-10-5753-8

Industria y Comercio Superintendencia (2021) *Derechos y Deberes del Consumidor*

Tomado recuperado en:

<https://www.sic.gov.co/deberes-y-derechos-como-consumidor>.

Jurídica Enciclopedia (2020) *Decreto*. Enciclopedia Jurídica

Tomado recuperado en:

<http://www.encyclopedia-juridica.com/d/decreto/decreto.htm>

Martinez Salcedo, J. (2016) *El concepto de garantía legal en el derecho de consumo*

Tomado Recuperado en:

<https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/el-concepto-de-garantia-legal-en-el-derecho-del-consumo-2395771>

Mincomercio Industria y Comercio Superintendencia (2017) *Protección al consumidor en Colombia, Una aproximación desde las competencias de la superintendencia de industria y comercio*

Tomado recuperado en:

[https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf).

Mondragón, C. A. (2011) *Comentarios al nuevo Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011*

Tomado recuperado en:

https://ccbuga.org.co/sites/default/files/biblioteca/comentarios_al_nuevo_estatuto_del_consumidor_modo_de_compatibilidad.pdf

OCDE (2013) *Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales*. OCDE publishing.

Tomado recuperado en:

<https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPAÑOL.pdf>

Organización de las Naciones Unidas Conferencia Sobre Comercio y Desarrollo ONU

(2017) *Manual sobre Protección del Consumidor*.

Tomado recuperado en:

https://unctad.org/es/system/files/official-document/ditccplp2017d1_es.pdf.

Organización de las Naciones Unidas ONU (1976) *Fundamentos de las Normas*

Internacionales de Derechos Humanos “Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales”.

Tomado recuperado en:

<https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

Ossa Gómez, D. (2013) *La responsabilidad civil en el estatuto del consumidor. Las*

Garantías de calidad, idoneidad, y seguridad de los productos. Estudios De Derecho, 70(156), 237–264.

Tomado recuperado en:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/red/article/view/20040>.

Patiño, A., Ortiz, J., Ureña, P., y Camacho, M. (2012) *Estudio de mercadeo de medicamentos*

veterinarios y biológicos de uso pecuario en el primer nivel de la cadena de distribución (productor-consumidor). Universidad Nacional de Colombia

Tomado recuperado en:

https://www.minagricultura.gov.co/ministerio/direcciones/Documents/CID%20-%20INFORME%20FINAL%20-%20ESTUDIO%20VETERINARIOS_VP.PDF

Peiró, R. (2022) *Código de barras.* Economipedia

Tomado recuperado en:

<https://economipedia.com/definiciones/codigo-de-barras.html>

Perez, L. (2004) “*Derechos del consumidor*”. Editorial Astrea Buenos Aires; pág.1

Pico Zuñiga, F. (2015) *La relación de consumo*

Tomado recuperado en:

<https://www.ambitojuridico.com/noticias/educacion-y-cultura/la-relacion-de-consumo>

Plata López, L. (2006) *La Responsabilidad por productos defectuosos: del Código civil al*

Estatuto de Protección al Consumidor. Revista de Derecho (25)369-385

Tomado recuperado en:

<https://www.redalyc.org/pdf/851/85102511.pdf>

Portal Único del Estado Colombiano (2012) *Conferencia de las Naciones Unidas sobre*

Comercio y Desarrollo - CNUCD o UNCTAD

Tomado recuperado en:

<https://ginebra-onu.mision.gov.co/comercio-y-desarrollo>

RAE Diccionario (2012) *Responsabilidad*. Diccionario de la lengua española.

Tomado recuperado en:

<https://dle.rae.es/responsabilidad>

Ramirez Torrado, M., y Hernandez Meza, N. (2018) *Análisis de las funciones administrativas y*

jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de libre

competencia. Revista Derecho del Estado, Universidad Externado de Colombia

Tomado recuperado en:

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derest/article/view/5323>

República de Colombia (1991) *Constitución Política de Colombia*

Tomado recuperado en:

<http://www.secretariassenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Roldán, P. N. (2017) *Garantía*. Economipedia

Tomado recuperado en:

<https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>

Santamaria, D. (2020) *Nuevas dinámicas de consumo: una oportunidad para las marcas*.

Revista Semana

Tomado recuperado en:

<https://www.semana.com/empresas/articulo/nuevas-dinamicas-de-consumo-una-oportunidad-para-las-marcas/299216/>

Sevilla Arias, A. (2015) *Comercio*. Economipedia

Tomado recuperado en:

<https://economipedia.com/definiciones/comercio.html>

Silvestrini Ruiz, M, y Vargas Jorge, J. (2008) *Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias*.

Tomado recuperado en:

<https://ponce.inter.edu/cai/manuales/FUENTES-PRIMARIA.pdf>

Superintendencia de Industria y Comercio (2021) *Alerta sobre aumento de denuncias*

de los consumidores

Tomado recuperado en:

<https://www.sic.gov.co/slider/superindustria-alerta-sobre-aumento-de-denuncias-de-los-consumidores>

Tamayo, Lombana. A. (2005) “*La responsabilidad civil extracontractual*

y la contractual”. Ediciones Doctrina y Ley. Bogotá D.C. 2005. p. 41.

Thompson, I. (2009) *Definición de producto*

Tomado recuperado en:

<https://www.marketing-free.com/producto/definicion-producto.html>

Van Hoecke M. (2011) *Doctrina Jurídica ¿Que métodos para que tipo de disciplina?* Legal

Doctrine: Which Method(s) for What Kind of Discipline. Hart Publishing Ltd.

Tomado recuperado en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5082675.pdf>.

Vanguardia Revista (2017) *Almacenes de cadena*

Tomado recuperado en:

<https://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/epistolas-laicas/almacenes-de-cadena-FRv1389950>

Velásquez, L. (2016) *definición fundamentos Legales*

Tomado recuperado en:

<https://prezi.com/qmh1vzwk2drr/14-fundamentos-legales/>.

Villalba Cuéllar, J.C., y Pérez Forero, A.C. (2020) *La responsabilidad civil por medicamentos*

defectuosos, una aproximación de Derecho comparado. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 50 (133), 501-536. Publicación electrónica 02 de marzo de 2021

Tomado recuperado en:

<https://doi.org/10.18566/rfdcp.v50n133.a12>

Wynter, G. (2022) *¿Que es un influencer? Definición, tipos y ejemplos*.

Tomado recuperado de:

<https://blog.hubspot.es/marketing/marketing-influencers>

Bibliografía de Sentencias

Corte Constitucional

1. Sentencia C-1141 de 2000, M.P.: Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz Norma demandada: artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982. CALIDAD E IDONEIDAD DE BIENES Y SERVICIOS-Garantía mínima presunta- /-Responsabilidad del productor y distribuidor-/- Control-/- Acciones de garantía del consumidor. Tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

2. Sentencia T-118 DE 2000, M.P.: Dr. José Gregorio Hernández Galindo PROPAGANDA COMERCIAL-Ofertas, propagandas y promociones en salud se incorporan al contrato y obligan a la empresa de medicina prepagada.

3. Sentencia C-415 de 2002, M.P.: Dr. Eduardo Montealegre Lynett Norma demandada: inciso tercero parcial del artículo 148 de la Ley 446 de 1998 modificado por el artículo 52 de la Ley 510 de 1999. FACULTADES JURISDICCIONALES DE LAS SUPERINTENDENCIAS APELACIÓN DE DECISIONES JURISDICCIONALES-Procedencia y autoridad judicial competente para su trámite: Tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

4. Sentencia C-973 de 2002, M.P.: Dr. Álvaro Tafur Galvis Norma demandada: artículo 26 (parcial), Decreto Ley 3466 de 1982 CALIDAD E IDONEIDAD - Responsabilidad de productores y comercializadores- / Causales de exoneración tomado recuperado en:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-973-02.htm>.

5. Sentencia C-1071 de 2002, M.P.: Dr. Eduardo Montealegre Lynett Norma demandada: artículo 145 de la Ley 446 de 1998. FACULTADES JURISDICCIONALES-En materia de protección al consumidor- /- Exigencias constitucionales para su ejercicio. Tomado recuperado en: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-1071-02.htm>.

6. Sentencia T-145 de 2004, M.P.: Dr. Álvaro Tafur Galvis ACCIÓN DE TUTELA- Improcedente para controvertir decisiones administrativas ante la inexistencia de perjuicio irremediable INFORMACIÓN Y PROPAGANDA COMERCIAL-Responsabilidad de

productores y proveedores. Tomado recuperado en:

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2004/T-145-04.htm>.

CONSEJO DE ESTADO

7. Sentencia Exp. 2335 de 1993, M.P.: Dr. Libardo Rodríguez Rodríguez Norma acusada: Decreto 2153 de 1992 FACULTAD SANCIONATORIA DE LA SIC-Procedencia por inobservancia de instrucciones impartidas en materia de protección al consumidor. Tomado recuperado en: https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

8. Sentencia Exp. 3643 de 1996, M.P.: Dr. Manuel S. Urueta Ayola PROPAGANDA COMERCIAL-Usos de nombre ajeno- / Inducción a error USO DE NOMBRE COMERCIAL AJENO-Violación de normas de protección al Consumidor-/ Competencia de la SIC para sancionar-/Competencia de la justicia ordinaria tomado recuperado en: https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

9. Sentencia Exp. 4033 de 1996, M.P.: Dr. Ernesto Rafael Ariza Muñoz RESPONSABILIDAD SOCIEDAD URBANIZADORA-Causales de exoneración, tomado recuperado en: https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

10. Sentencia Exp. 4666 de 1998, M.P.: Dr. Libardo Rodríguez Rodríguez Norma acusada: Decreto 300 de 1995 BIENES IMPORTADOS NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS

OFICIALES OBLIGATORIAS REGLAMENTOS TÉCNICOS- Procedimiento para verificar su cumplimiento en bienes importados, tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

11. Sentencia Exp. 5014 de 1998, M.P.: Dr. Juan Alberto Polo Figueroa PROPAGANDA COMERCIAL-Responsabilidad por inducción a error Inducción a error en la prestación de servicios de hospedaje- /Servicios de hospedaje ofrecidos en Colombia y prestados en el exterior CAUSALES DE EXONERACIÓN-No basta alegarlas tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

12. Sentencia Exp. 5928 de 2000, M.P.: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo ACAPARAMIENTO -Sanción por no expender combustibles SANCIONES- Criterios de graduación, tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf .

13. Sentencia Exp. 6807 de 2001, M.P.: Dra. Olga Inés Navarrete Barrero ACREDITACIÓN- Revocatoria- / -Inducción a error- / -Emisión de certificados por fuera del alcance, tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf .

14. Sentencia Exp. 6899 de 2003, M.P.: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo ADOPCIÓN DE CORRECTIVOS-No desvirtúa procedencia de sanción- / - Criterio de atenuación NORMAS TÉCNICAS COLOMBIANAS OFICIALES OBLIGATORIAS Competencia sancionatoria de la

Superintendencia de Industria y Comercio / Obligatoriedad a productores, importadores y comercializadores / DICTAMEN PERICIAL – Inexistencia de impedimento tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf .

15. Sentencia Exp. 8149 de 2003, M.P.: Dr. Manuel Santiago Urueta Ayola PROPAGANDA COMERCIAL CON INCENTIVOS - Sanciones por información no veraz ni suficiente frente a propaganda con incentivos / -Sanciones por no entrega de incentivos tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf .

16. Sentencia número 107 de 1986, M.P.: Dr. Hernando Gómez Otálora CALIDAD E IDONEIDAD-Responsabilidad por las fallas de bienes o servicios-DISTRIBUIDOR- Responde por la garantía mínima presunta CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD- Teoría del riesgo- / Responsabilidad contractual y extracontractual, tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf .

17. Sentencia Exp. 6775 de 2001, M.P.: Dr. Manuel Ardila Velásquez PROPAGANDA COMERCIAL ENGAÑOSA-Responsabilidad en la etapa precontractual 3. Sentencia Exp. 6462 de 2002, M.P.: Dr. Carlos Esteban Jaramillo CLÁUSULAS DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR FALLAS DE CALIDAD E IDONEIDAD EN CONTRATOS DE LEASING-No procede en todas las modalidades-/-Deber de informarla al usuario-/-Eficacia jurídica en los contratos de leasing financiero-/-Cesión de acciones de garantía ante proveedor,

tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

18. Corte Constitucional, Sala Plena Magistrado Ponente: Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz
Sentencia C-1141/00 Referencia: expediente D-2830 Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982. Actores: Sigifredo Wilches Bornacelli y Pablo José Vásquez Pino Santafé de Bogotá, D.C., agosto treinta (30) de dos mil (2000) La Sala Plena de la Corte Constitucional, en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales y de los requisitos y trámite establecidos en el Decreto 2067 de 1991, ha proferido la siguiente: En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, los ciudadanos Sigifredo Wilches Bornacelli y Pablo José Vásquez Pino demandaron los artículos 11 y 29 del Decreto 3466 de 1982 “por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”. Tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

19. Corte Constitucional T-118 de 2000 ACCIÓN DE TUTELA contra particulares-procedencia excepcional/acción de tutela contra compañía de seguros de vida-ostensible indefensión/compañía de seguros ofertas, propagandas y promociones en salud se incorporan al contrato y obligan a la empresa/ empresa de medicina prepagada-ofertas, propaganda y promoción se incorporan al contrato y obligan a la empresa/principio de la buena fe en relación contractual-suscripción bajo ofertas, propaganda y promoción. Tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf.

20. Corte Constitucional T-747 de 2002 Magistrado Ponente: Dr. MARCO GERARDO MONROY CABRA, ACCIÓN DE TUTELA- Improcedente para cuestionar sanciones administrativas ante la idoneidad de los medios ordinarios de defensa Dado el carácter administrativo de las determinaciones tomadas en las resoluciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y que han motivado la presente tutela, la vía adecuada para controvertirlas es la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Como la tutela es una acción subsidiaria, no está llamada a prosperar. Tomado recuperado en:

https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf

Anexos

Anexo 1

**SUPERINTENDENCIA
DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

Sea más competitivo

**LEY 1480
DE 2011**

**ESTATUTO DEL
CONSUMIDOR**

Para proteger, promover
y garantizar la
efectividad y el libre
ejercicio de los derechos
de los consumidores

50 años
1961-2011
Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

www.sic.gov.co

Superintendencia de Industria y Comercio | Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia | @sicsuper

ANEXO A LA INVESTIGACIÓN

**“FUNDAMENTOS LEGALES DE LA GARANTÍA Y LA RESPONSABILIDAD POR
DAÑOS EN PRODUCTOS DEFECTUOSOS EN COLOMBIA”**

**“REGULACIÓN DEL DERECHO DE CONSUMO DURANTE LA PANDEMIA COVID-
19 EN COLOMBIA”**

**AUTORES: LILY CAROLINA ARZUAGA RODRIGUEZ
GUSTAVO ENRIQUE RODRIGUEZ ORTIZ**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE DERECHO
VALLEDUPAR 2022**

REGULACIÓN DEL DERECHO DE CONSUMO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN COLOMBIA

La pandemia COVID-19, generó una crisis social y una emergencia que impactó de manera radical el derecho de consumo en Colombia. Los colombianos no estaban preparados para manejar la situación presentada. En cuanto al derecho de consumo, el COVID-19 impactó el consumo masivo, la publicidad, las formas tradicionales de compra, e incluso la forma en que los consumidores accedían a los productos y servicios para suplir sus necesidades. El consumo en los hogares colombianos continuó, sin embargo lo que principalmente cambio fueron los hábitos del consumidor y la forma de acceso a bienes y servicios. Los productores y proveedores buscaron caminos para responder ante las circunstancias cambiantes de la relación de consumo, ya que el gobierno en aras de combatir la emergencia sanitaria, balancear la economía y proteger al consumidor dictó decretos y resoluciones que cambiaron la dinámica entre el productor y consumidor.

A inicios de marzo de 2020 se detectó el primer caso en Colombia, y se abrió un debate sobre las medidas que debían tomarse no sólo en cuanto a la economía del país, sino también en cuanto a la preservación de la salud pública de los consumidores. Algunos alcaldes del territorio en su autonomía decretaron toque de queda y el gobierno nacional mediante el decreto 420 del 18 de marzo de 2020 imparte instrucciones para expedir normas en materia de orden público en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19, así mismo el ministerio de salud y ministerio de comercio, industria y turismo mediante resolución 453 del 18 de marzo de 2020 decretaron una clausura temporal en muchos de los sectores comerciales tales como bares, restaurantes y sitios de baile. Con la expedición del Decreto 457 de marzo 22 de 2020 el gobierno nacional ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia; con la cuarentena los productores y consumidores

tuvieron que crear mecanismos mediante los cuales se mantuviera la relación de consumo y que los consumidores pudieran suplir sus necesidades. Aumentó el uso de los domicilios, compras por internet, el uso de plataformas y aplicaciones para compra de la canasta familiar y se dispararon las ventas por redes sociales. El gobierno nacional mediante el decreto 517 del 4 de abril de 2020, dictó disposiciones en materia de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible, garantizando al consumidor la continuación del uso de los servicios públicos. Se decretó el pago diferido de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, la financiación del pago diferido de los servicios públicos domiciliarios, la asunción del pago de servicios públicos por territoriales, entre otras disposiciones. Otra decisión tomada por el estado fue la suspensión de la operación comercial de transporte terrestre y aéreo intermunicipal e internacional, sin embargo al consumidor que había adquirido tiquetes en meses anteriores, se les hizo un reembolso del monto en dinero o en crédito de viaje, dependiendo de la aerolínea.

Mientras todo esto pasaba en el comercio de nuestro país, las circunstancias en la rama judicial sufrían un cambio vertiginoso, en lo que se refiere a los procedimientos judiciales. La Superintendencia de Industria y Comercio mediante resolución 12169 del 31 de marzo de 2020 suspende los términos de actuaciones administrativas sancionatorias y disciplinarias en curso. Sin embargo, los entes de justicia y el gobierno nacional se vieron abocados a seguir garantizando la administración de justicia y el 4 de junio del mismo año se emite el Decreto 806 en el cual se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se emite el “protocolo para el trámite de procesos de manera virtual” el cual tiene como objetivo principal establecer la forma en la que

los usuarios externos pueden tramitar de manera virtual los procesos dentro del marco de las acciones de protección de los derechos de los consumidores, acciones por violación a las normas de competencia desleal e infracción de los derechos de propiedad industrial, que se adelantan ante la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. De esta manera se garantizó la resección de quejas, denuncias y demandas de los consumidores frente a los abusos de los productores y comercializadores de manera virtual.

Retrocediendo un poco, la situación para el consumidor era un poco incierta especialmente al principio de la pandemia, las autoridades nacionales iban monitoreando el comportamiento de la emergencia sanitaria en el país y basado en esto se fueron tomando decisiones a nivel municipal para que el consumidor pudiera tener acceso a diferentes servicios básicos, como poder ir personalmente a los supermercados, diligencias bancarias o notariales. En la mayoría de los municipios del país se estableció la medida denominada “pico y cédula” mediante la cual los consumidores dependiendo del último número de su cédula de ciudadanía, estaban autorizados a salir de sus casas en casos en los que fuera estrictamente necesario mientras que otros municipios del país optaron por la medida “pico y género”. Esta medida también iba acompañada por el uso obligatorio de mascarillas. El control de esta medida estuvo en cabeza de los establecimientos de comercio o entidades públicas las cuales debían cumplir con protocolos de bioseguridad para garantizar la prestación del servicio a los consumidores de una manera segura. La pandemia siguió avanzando pero con los meses el gobierno nacional, en especial en los municipios denominados “no covid” se autorizó la reapertura de establecimientos comerciales como restaurantes sin aglomeraciones. Se emitieron nuevas disposiciones para mantener el orden público frente a la pandemia como el distanciamiento individual responsable, y progresivamente el consumidor podía tener acceso de manera más tradicional a bienes y

servicios. Luego de su reapertura el servicio de transporte terrestre, aéreo, doméstico e internacional, y el sector turismo gradualmente fueron adoptando las medidas decretadas por el ministerio de salud para la “nueva normalidad”, de igual manera con el plan de reactivación de la economía y el proceso de adaptación a la pandemia más sectores económicos iban reanudando sus actividades. Mediante esta investigación se observó que el gobierno nacional y los gobiernos municipales emitieron múltiples decretos, resoluciones y circulares durante todo el periodo de emergencia en las que disponía los denominados “protocolos de bioseguridad” como desinfecciones periódicas, toma de temperatura a los consumidores, uso obligatorio de mascarillas entre otras dirigidas tanto como para los establecimientos de servicio y comercio, públicos y privados, como para los ciudadanos; de esta manera el productor facilitaba al consumidor el acceso a los bienes y servicios de una manera más segura.

El 30 de junio de 2022 se puso fin a la emergencia sanitaria que estuvo vigente desde el 12 de marzo de 2020, a causa de la pandemia por el COVID-19. Lo anterior, impacta la vigencia de algunas regulaciones del derecho de consumo que fueron expedidas durante este periodo de tiempo. El gobierno nacional mediante resolución 666 de 28 de abril de 2022, dictó las nuevas disposiciones para continuar controlando el virus mediante las denominadas “medidas de autocuidado y bioseguridad”, las entidades públicas y privadas de comercio y servicio tienen la autonomía para decidir cuáles protocolos deben ser utilizados por los consumidores para ingresar a determinados establecimientos, los consumidores de servicios aéreos por orden del gobierno aun están obligados a continuar con el uso de mascarillas en vuelos domésticos y de esta manera proteger su salud y las de los otros consumidores.

REFERENCIAS

Ministerio de salud y protección social. 2022 *Resolución 666 de 28 de abril de 2022*

Tomado recuperado en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186026#:~:text=A RT%C3%8DCULO%201.,2021%20y%20304%20de%202022.>

Ministerio de salud y protección social y ministerio de comercio, industria y turismo. 2020

Resolución número 453 del 18 de marzo de 2020

Tomado recuperado en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-453-de-2020.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. 2020 *Decreto 420 del 18 de marzo de 2020*

Tomado recuperado en:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20420%20DEL%2018%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. 2020 *Decreto 457 del 22 de marzo de 2020*

Tomado recuperado en:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20457%20DEL%2022%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. 2020 *decreto 517 del 4 de abril de 2020*

Tomado recuperado en:

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20517%20DEL%204%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>

Presidencia de la República de Colombia. 2020 *Decreto 806 del 4 de Junio de 2020*

Tomado recuperado en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=127580>

Superintendencia de Industria y Comercio. 2020 *Resolución 12169 del 31 de marzo de 2020*

Tomado recuperado en:

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/042020/res%2012169.pdf>