

Las Acciones Colectivas En Sede De Consumo.

La eficiencia y eficacia de las acciones colectivas como mecanismos de protección en el  
derecho de consumo.

Viviana Andrea Jiménez Caicedo

Michael Stiven Mateus Aguilar

\*Alejandra Lacayo Arana PH.D.

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Facultad De Ciencias Sociales

Programa de Derecho

Bogotá D.C., Colombia

2016

## Tabla de contenido

Introducción.....	6
Marco Teórico .....	7
Antecedentes Históricos y Evolución cronológica de los Derechos del Consumidor en el Mundo. .....	7
Marco Histórico de la normatividad Colombiana en Materia de Consumo. ....	23
Las acciones colectivas.....	34
La idoneidad de la acción popular en la defensa de los derechos de los consumidores .....	37
La idoneidad de la acción de grupo en la defensa de los derechos de los consumidores .....	46
La naturaleza de las acciones en la defensa de los intereses y derechos de los consumidores.....	51
Excepcionalidad de la acción de tutela en la protección de derechos de los consumidores como derechos colectivos.....	52
Acciones ordinarias en la protección de los derechos de los consumidores.....	54
Naturaleza individual y colectiva de los derechos de los consumidores. ....	58
De la naturaleza colectiva de los derechos de los consumidores.....	58
De la naturaleza individual de los derechos de los consumidores. ....	59
Análisis jurisprudencial .....	60
a. Sentencia C - 215 de 1999// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado Ponente, Doctora Martha Victoria Sáchica de Moncaleano. ....	61
b. Sentencia C-1062 de 2000// Corte Constitucional, sala plena. Magistrado Ponente Dr. Álvaro Tafur Galvis.....	63
c. Sentencia T - 466 del 2003// Corte Constitucional, Sala Segunda. Magistrado ponente, Doctor Alfredo Beltrán Sierra.....	65
d. Sentencia C - 133 del 2014// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado ponente, Doctor Alberto Rojas Ríos.....	67
Conclusiones.....	68
Derecho de consumo, su evolución normativa y la necesidad de su implementación, para la efectiva protección de los consumidores. ....	68
Crecimiento normativo- jurídico en Colombia, una normativa garantista.....	69
Papel del Estado colombiano como Estado social de derecho frente al derecho de consumo.....	70
Excepcionalidad de la acción de tutela.....	71

Eficiencia, eficacia y funcionalidad de las acciones colectivas en sede de consumo.....	71
Bibliografía.....	78

### **Lista de tablas**

Tabla 1. Derechos para el comprador en el derecho romano. ....	7
Tabla 2. Derecho a La Información Precontractual (Obligaciones Para El Vendedor) .....	10
Tabla 3 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De las organizaciones de consumidores. ....	13
Tabla 4 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De los Contratos de adhesión.....	14
Tabla 5 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. Del Crédito directo.....	15
Tabla 6. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. Del Corte de suministro. ....	16
Tabla 7. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. Del defecto del producto.....	17
Tabla 8. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De la libre elección. ....	18
Tabla 9. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De la publicidad engañosa. ....	19
Tabla 10. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De la prescripción de las acciones. ....	21
Tabla 11. Derechos del consumidor en el Código Civil (1873).....	23

Tabla 12. Derechos del consumidor en el Código de Comercio. ....	24
Tabla 13 Normativa colombiana desde 1982 hasta 1990.....	26
Tabla 14 Normativa Colombiana desde 1992 .....	28
Tabla 15. Diferencia entre la acción popular y la acción de grupo según la ley 472 de 1998 .....	35
Tabla 16 Desarrollo de la Acción Popular dentro de la Ley 472 de1998.....	39
Tabla 17 Desarrollo de la Acción de Grupo dentro de la Ley 472 de1998. ....	47
Tabla 18.Análisis jurisprudencial.....	60
Tabla 19. La acción popular en el caso del “cartel de los pañales”.....	72
Tabla 20. La acción de grupo en el caso “cortes de Electricaribe”. ....	74

## **Introducción.**

El mundo de hoy, un mundo globalizado, en continuo crecimiento y con claro enfoque hacia un constante desarrollo tecnológico y evolución científica; en el cual los avances se propagan y difunden con mayor rapidez. Explorando en todos los lugares del mundo, facilitando las relaciones de mercado en forma expedita y eficaz; frente a lo cual se hace necesaria la protección de los derechos que adquieren todas las personas que obtengan bienes y servicios.

Dicha protección debe ser aquella que les reconozca derechos básicos como recibir información, recibir protección contra publicidad engañosa, el derecho a reclamar y obtener reparación integral, protección contractual, derecho a elegir libremente, derecho a la participación, derecho de representación, derecho de informar, derecho a la educación y a la igualdad, los anteriores como mínimos establecidos por la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor; Derechos mediante los cuales se otorga una información clara y suficiente sobre los productos y servicios que adquieren, que se garantice el acceso a bienes y servicios de calidad y que cualquier tipo de daño ocasionado en el aprovechamiento de los bienes o servicios adquiridos, sea reconocido y se ordene al productor o distribuidor la responsabilidad de los mismos por inadecuados o defectuosos. Siendo esta protección necesaria, por la clara relación desigual entre los consumidores con los productores y comerciantes; relación en la que grandes corporaciones, aplican condiciones de manera unilateral para la adquisición de los bienes y prestación de los servicios, mientras que los consumidores o usuarios solo tienen la opción de adherirse a las condiciones impuestas por los distribuidores o comercializadores, a causa del desconocimiento de sus derechos y la necesidad de adquirir el bien o servicio prestado.

Así las cosas, se debe tener en cuenta que en la actualidad, los actos de la vida cotidiana de cada persona, se encuentran ligados de manera directa con el consumo, por lo cual la importancia de regular las acciones y mecanismos en pro de la protección del consumidor. Según la resolución 62 del 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social de la ONU (1981) La protección y defensa de los consumidores y usuarios es una política diseñada para prevenir que las corporaciones, proveedores, comerciantes, productores y distribuidores ofrezcan y garanticen al consumidor final bienes y servicios de calidad, de igual forma que suministren los elementos que permitan lograr relaciones de consumo equitativas y seguras. La información que suministren de sus productos y servicios debe ser suficiente y clara, para que los mismos consumidores identifiquen los derechos y deberes adquiridos, como consecuencia de la relación de consumo.<sup>1</sup> Tal dinámica de consumo, exige a la sociedad la modernización de sus estructuras económicas y jurídicas, logrando que proporcione a los agentes que intervienen en el ciclo de consumo los medios idóneos, para que mediante acciones individuales o colectivas garanticen sus intereses y necesidades.

De las situaciones anteriormente mencionadas y la evolución de las relaciones de consumo, nace la necesidad de realizar un proceso de investigación, sobre las acciones colectivas como herramientas jurídicas incorporadas al derecho de consumo, investigación que tiene como objetivo principal adquirir el conocimiento y

---

<sup>1</sup> Naciones Unidas (1998). Resolución de 198162 de 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social de la ONU; Resolución No. 39/248 de 9 de abril de 1985 de la Asamblea General de la ONU; Informe del secretario general sobre el desarrollo sostenible del Consejo Económico y Social de la ONU. (Resolución, 1981)

entendimiento necesario, para lograr dar respuesta al problema de investigación planteado en el presente proyecto investigativo:

¿Las acciones colectivas como mecanismos constitucionales son realmente eficientes, eficaces y funcionales para la defensa y restablecimiento de los derechos de los consumidores?

Esto en aras de la creación de un documento escrito, que pueda ser futura fuente de lectura, de estudio e investigación para los miembros de la comunidad educativa Politécnico Grancolombiano y otras instituciones.

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes Históricos y Evolución cronológica de los Derechos del Consumidor en el Mundo.**

La constante evolución de las relaciones de consumo, ha hecho necesaria la intervención del derecho para la regulación y equilibrio de dichas relaciones; dando así origen a una naciente rama del derecho, cuyo crecimiento y desarrollo ha sido constante en el último siglo. En principio, se debe entender que los orígenes y pilares del derecho del consumo, provienen del derecho romano, en el que no se conocía la figura del consumidor, sin embargo se establecieron algunos derechos para el comprador, presentándose dos situaciones:

Tabla 1. Derechos para el comprador en el derecho romano.

<b>Saneamiento Por Vicios</b>	En el caso de que la cosa presente vicios ocultos que
-------------------------------	---

<b>Redhibitorios</b>	afectan su funcionamiento.
<b>Saneamiento Por Evicción</b>	Cuando se perdiera la posesión de la “cosa” comprado mediante sentencia judicial

**Nota.** Elaboración propia, Fuente BENJAMÍN, Antonio H. (1998). El Código brasileño de protección al consumidor. En: Política y Derecho del Consumo (pp. 479 - 521). Bogotá: El Navegante Editores (BENJAMIN, 1998)

Posteriormente, hacia la Edad Media (siglo V hasta siglo XI), los mercados Europeos se encontraban limitados geográficamente, esto hacía que los agentes del tuvieran la oportunidad de conocerse personalmente; la prioridad de los compradores y vendedores era mantener las buenas relaciones comerciales, por esta razón no se hizo necesario el nacimiento de disposiciones legales en materia de relaciones de consumo.

La revolución industrial (siglo XVIII hasta siglo XIX) trajo consigo políticas económicas con enfoque liberal, en las cuales se debía favorecer el intercambio comercial dentro de una dinámica de consumo, para fortalecer el desarrollo económico, suprimiendo cualquier obstáculo a la libertad contractual. Dando prevalencia al principio de la autonomía de la voluntad “dejar hacer, dejar pasar”<sup>2</sup>; Para este entonces la dinámica del consumo se centró en el argumento de que la oferta y la demanda de los bienes eran los elementos que determinaban los precios justos . (Ossa Gomez, 2010).

---

<sup>2</sup> Inspirada en el "Laisser diré, Laisser Passer"(dejar hacer, dejar pasar) de los filósofos de la tolerancia, la escuela del liberalismo económico propuso como lema el "Laisser taire, Laisser Passer" (dejar hacer, dejar pasar) (Quesnay, 1757)

Con la estandarización de los mercados por la revolución industrial y estando en vigencia un sistema de libre y competitivo de comerciantes, en el que no se encontraba garantizada la igualdad entre compradores y vendedores, lo que posiciono a los consumidores en un estado continuo de indefensión, constantemente agredidos por el sistema de mercado de esta época. Lo que incentivó el surgimiento de la National Consumers League en 1899<sup>3</sup>, organización pionera en la protección del derecho de los consumidores en el mundo.

La National Consumers League se instituye como el vocero de los ciudadanos norteamericanos cuyo propósito era hacer frente al desequilibrio de la relación de consumo y la indiferencia del Estado, teniendo como principio fundamental el derecho de los consumidores a adquirir productos y servicios, con un mínimo de garantías, que brinden confianza y seguridad. Fue en 1906 por desarrollo jurisprudencial se dio surgimiento al Acta de Medicamentos y Alimentos Seguros, protegiendo al consumidor en la relación de mercado.

Una de las primeras sentencias en pro de la protección del consumidor, es conocida como el caso “Mc Pherson v. Buick Motor Co” (MacPherson v. Buick Motor Co, 1916);

---

<sup>3</sup> “For more than 100 years, the National Consumers League has followed these founding principles: That the working conditions we accept for our fellow citizens should be reflected by our purchases, and that consumers should demand safety and reliability from the goods and services they buy. Promoting a fair marketplace for workers and consumers was the reason for the League's founding in 1899 and still guides us into our second century.” (NATIONAL CONSUMERS LEAGUE, 2016)

Durante más de 100 años, la Liga de Consumidores Nacional ha seguido estos principios de fundación: Que las condiciones de trabajo que se aceptan para los conciudadanos sean reflejadas por nuestras compras y esto los consumidores deberían exigir la seguridad y la fiabilidad de los bienes (las mercancías) y servicios que ellos compran. La promoción de un mercado justo para trabajadores y consumidores era la razón de la fundación de la Liga en 1899 y todavía los dirige en su segundo siglo.

fallo Norteamericano, en el que por primera vez un juez mediante sentencia declaro la responsabilidad del fabricante (Buick Motor Co.) por la producción de bienes dañosos frente a quien adquiere el bien dañoso (Mc Pherson), estableciendo como minimos para la responsabilidad que el fabricante haya sido negligente y que el bien represente una “peligrosidad grave”. Después de este gran avance jurisprudencial en materia de protección del consumidor, encontramos el caso “Henningsen contra Bloomfield Motor Inc.” (Henningsen contra Bloomfield Motor Inc, 1960), caso en el juez declara la desigualdad en la relación entre productor, comprador y consumidor, por lo cual nace a la vida jurídica la figura de responsabilidad solidaria, siendo esta la responsabilidad entre productores y proveedores.

El presidente de los Estados Unidos de América, John FitzGerald Kennedy (1962), públicamente declaro ante el congreso de su país que *“Ser consumidor, por definición nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas... pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”*<sup>4</sup>. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2015). Después de este importante acontecimiento, los movimientos de defensa de los consumidores, se extendieron por diferentes países alrededor del mundo, participando en la defensa y creación de un derecho de consumo que con el pasar del tiempo ha desarrollado un amplio contenido legislativo y jurisprudencial.

Uno de los países, que ha desarrollado múltiples normas de protección al consumidor es FRANCIA; dentro de su legislación le concede a los consumidores, derechos como:

Tabla 2. Derecho a La Información Precontractual (Obligaciones Para El Vendedor)

---

<sup>4</sup> Recuperado de [http://www.sic.gov.co/drupal/especiales/mes\\_consumidor/index.html](http://www.sic.gov.co/drupal/especiales/mes_consumidor/index.html)

<b>El deber negativo de no engañar.</b>	Advertir o informar al consumidor sobre los riesgos que contiene o puede generar el producto.
<b>El deber positivo de informar.</b>	El producto o servicio adquirido, debe indicar los elementos de contenido y uso de este.
<b>Prohibición de prácticas agresivas de ventas.</b>	Como es el caso, de estrategias de mercado que promuevan la competencia desleal.
<b>El derecho a un plazo de reflexión.</b>	Se faculta al consumidor para explorar en el mercado opciones diferentes del mismo producto o servicio, para que la adquisición sea la más benéfica para si mismo.
<b>Derecho de arrepentimiento.</b>	Se otorga al consumidor la posibilidad de retractarse de la adquisición de determinado producto o servicio, siempre y cuando no haya pasado un lapso considerable de tiempo. Lo anterior no le obliga a pagar indemnización.
<b>Protección contra cláusulas abusivas.</b>	Se prohíbe la imposición de cláusulas, que pongan al consumidor en un desequilibrio que vulnere sus derechos.

**Nota.** Elaboración propia, Fuente VELILLA, Marco A. (1998). La evolución de la teoría general del contrato y el derecho del consumidor. En: Política y Derecho del Consumo (pp. 327 - 349). Bogotá: El Navegante Editores. (VELILLA, 1998) & IBÁÑEZ, Jorge Enrique (1998). Los derechos de los consumidores

y usuarios, fundamentos constitucionales y desarrollo legal. En: Política y Derecho del Consumo (pp. 59 - 135). Bogotá: El Navegante Editores (IBAÑEZ, 1998)

El aumento sin precedentes del consumo, consecuencia de un fuerte desarrollo económico, propició el nacimiento de un nuevo grupo social en el mercado: Los consumidores (Reyes Lopez, 2005). Con la aparición de este nuevo grupo, las diferentes naciones se han preocupado por la creación de normativa protectora del consumidor, Claro ejemplo de esto es la normativa desarrollada por los países de la unión europea, en los que se puede identificar tres diferentes modelos de protección. El primero de ellos consiste en que toda la normativa protectora del consumidor se contiene en una única norma, evitando así discordancia y proporcionando seguridad. El mejor ejemplo de este modelo es el “CODE DE LA CONSOMMATION francés, publicado mediante la ley Núm. 93- 949, del 26 de julio de 1993” (Botania Garcia, 2013, pág. 36).

Un “segundo modelo es aquel en el que existe una ley general de defensa de los consumidores y usuarios y varias leyes específicas que protegen al consumidor en cada concreto sector” (Botania Garcia, 2013, pág. 37). Los países que emplean este modelo son Portugal, Luxemburgo y Grecia.

Por último existe un tercer modelo en el cual debido a la ausencia de una ley de carácter general sobre protección de los derechos de los consumidores, se profieren diversas leyes de carácter especial, en cada una de ellas se concede al consumidor una especial tutela jurídica en un determinado ámbito.

En virtud del creciente flujo de mercados entre los países pertenecientes a la unión europea, la organización de naciones unidas creó en 1985 las Directivas Sobre los Derechos de los Consumidores, con el objetivo principal de armonizar las relaciones de

consumo entre los diferentes Estados. Estableciéndose como pioneros en la protección de los derechos de los consumidores y fijando un precedente o modelo a nivel mundial.

En la década de los 90 (Rusconi, 2013, pág. 79), Brasil instituyó un modelo de legislación especializada, mediante la creación del código de defensa del consumidor, siendo este pionero y modelo a seguir en la creación de normativa enfocada a la protección del consumidor. Sin embargo países como Venezuela (en 1974), México (en 1976), Colombia (en 1982), dieron temprana contención normativa a los derechos de los consumidores y usuarios e iniciaron un proceso que se extendería en toda América del sur.

Tabla 3 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De las organizaciones de consumidores.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES.</b>			
<b>Ley 19496/ 1997</b> Con el título de Organizaciones para la defensa de los derechos de los consumidores, el párrafo 2 de la ley en sus artículos 5 a 1, reglamenta sus funciones, las normas por las cuales serán	<b>Ley 24.240/ 1993</b> El capítulo XIV de la ley, bajo la denominación Asociaciones de consumidores, hace un reconocimiento de estas asociaciones legitimándolas para accionar cuando resulten afectados los intereses de los	<b>Ley N° 8.078/1990</b> Contempla la ley un sistema nacional de defensa de los consumidores, integrada por órganos federales, municipales y entidades privadas de defensa al consumidor. El artículo 106 menciona el Departamento Nacional de Defensa del	<b>Ley 17.250/2000</b> La Dirección General de Comercio es la autoridad nacional encargada de fiscalizar el cumplimiento de esta ley. El artículo 42 menciona las direcciones del Área de Defensa del Consumidor

regidas, prohibiciones que las afectan, personas imposibilitadas de ser parte de su consejo directivo como las formas de disolución.	consumidores. Se regula la autorización ante la autoridad para funcionar. Finalmente el artículo 56 señala sus numerosas funciones.	Consumidor, la Secretaría Nacional de Derecho Económico, estableciendo sus atribuciones en pro de la defensa de los consumidores. por último, para alcanzar sus objetivos, el Departamento Nacional puede solicitar el asesoramiento de órganos o entidades de notoria especificación técnico-científica	señalando las materias de su competencia, siendo una de ellas fomentar asociaciones de consumidores que tengan por finalidad exclusiva la defensa de estos.
--	---	--	---

**Nota.** Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. 229

Tabla 4 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De los Contratos de adhesión.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>CONTRATOS DE ADHESIÓN.</b>			

Se establece una larga lista de cláusulas, de carácter abusivo, las cuales no pueden estar en ningún contrato de adhesión, la introducción de alguna de ellas no generara ningún efecto.	Se prohíbe la introducción de cláusulas abusivas, si llegasen a existir tales cláusulas, el consumidor tendrá la facultad de solicitar la nulidad total o parcial del contrato.	Define el contrato de adhesión como: aquel cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad o establecidas unilateralmente por el proveedor de productos o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido.	La ley uruguaya, crea un listado de cláusulas abusivas, consagrando para el consumidor la facultad de solicitar la nulidad de las mismas, en el evento, claro está, que hubiesen sido incorporadas.
--	---	---	---

**Nota.** Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. 220 -221

Tabla 5 análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. Del Crédito directo.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>CRÉDITO DIRECTO.</b>			
Se establece un mandato al proveedor que concede crédito al consumidor, mandato de entregar la	Exige al oferente la consignación, bajo sanción de nulidad, el precio del contado del bien, el saldo de este, el total de los intereses, la tasa de	Se obliga al proveedor de productos o servicios que la otorgarse un crédito al consumidor. A este se le debe informar, el precio de este en moneda nacional, los montos de	Se obliga al proveedor a informar la forma de actualización de la prestación, los intereses y todo otro adicional por la mora.

información de precios y en general de los montos y formas de pago del mismo.	intereses efectiva anual y la forma de amortización.	interés.	
---	--	----------	--

Nota. Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. -221

Tabla 6. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. Del Corte de suministro.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>CORTE DE SUMINISTRO</b>			
Se establece una multa de hasta 150 UMT (unidad de medida), el proveedor que suspenda , paralice o no prestare, sin justificación un servicio, aumentara a 300 UMT, si la no prestación se refiere a agua potable , gas,	Establece la obligatoriedad al proveedor de prestar los servicios bajo los mismos términos ofrecidos, publicitados o convenidos.	Tiene como sanción al proveedor suspender el servicio por infracciones a la ley por el cometidas, garantiza al consumidor la obligatoriedad del proveedor a prestar el servicio contratado bajo responsabilidad objetiva.	Exige al proveedor ejecutar el contrato en los términos convenidos, si así no lo realiza incurrirá en responsabilidad y se verá expuesto a la clausura temporal de su establecimiento hasta por 90 días.

alcantarillado, energía eléctrica, telefonía o recolección de basura o residuos tóxicos.			
---	--	--	--

Nota. Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. 221-222

Tabla 7. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en América. Del defecto del producto.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>DEFECTO DEL PRODUCTO.</b>			

Se le impone al proveedor la obligación de informar al consumidor el estado defectuoso del producto, bajo pena de hacer efectiva la garantía otorgada al producto, pedirse la reposición de él o la devolución de su precio.	La ley argentina consagra la responsabilidad por los defectos del producto, establece un mecanismo de responsabilidad solidaria en contra de los prestadores del servicio tales como el productor, fabricante, importador, distribuidor, proveedor, vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa.	Responsabilidad por vicio del producto o servicio, es el deber de responder solidariamente por parte de los proveedores de los vicios del producto.	Se exige al proveedor, otorgar al consumidor los defectos del producto o servicio, de forma clara y visible, de no hacerlo deberá responder.
--	---	---	--

Nota. Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. 222-223

Tabla 8. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en América. De la libre elección.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>LIBRE ELECCIÓN.</b>			
La ley chilena asegura a los consumidores la libre elección del bien o servicio en el artículo 3 letra abajo del título “de los derechos y deberes del consumidor” disposición inspirada en los textos constitucionales.	La ley de este país consagra la educación de los consumidores, haciendo especial mención de la importancia de la información de la misma para adquirir las habilidades necesarias a fin de evaluar las diferentes ofertas que se presentan.	El artículo 6 señala como derecho básico del consumidor la libertad de escoger (liberdade de escolha), como la igualdad en las contrataciones.	Se reconoce expresamente la libertad de elegir en el artículo 6 literal b.

Nota. Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1. Mucchi Editore. Pág. 223

Tabla 9. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De la publicidad engañosa.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>PUBLICIDAD ENGAÑOSA</b>			
La ley chilena regula la publicidad, contemplando, sanciones a la publicidad que faltare a la verdad recurriendo a engaños en las características del bien o servicio que se ofrece, se faculta al denunciante de ella a solicitar al juez que exija al respectivo medio publicitario utilizado en la	La ley argentina en su artículo 8 se refiere a los efectos de la publicidad. En los que establece que las precisiones formales presentadas en la publicidad, anuncios o circulares obligan al oferente y se tiene por incluidas en el contrato.	La ley brasileña define la publicidad engañosa como cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, entera o parcialmente falsa o cualquier otro modo capaz de inducir a error al consumidor respecto de la naturaleza, características, calidad, calidad, propiedades, origen, precio o cualquier otro dato sobre el producto o servicio.	la publicidad engañosa se entiende como cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, entera o parcialmente falsa o cualquier otro modo capaz de inducir a error al consumidor, quedando expresamente prohibida cualquier manifestación de la misma

difusión del producto, la identificación del responsable de la emisión publicitaria			
--	--	--	--

Nota. Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002)“La protección del consumidor” en “Roma e América. Diritto romano comune” Rivista di diritto dell’“integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1.Mucchi Editore. Pág. 228

Tabla 10. Análisis comparativo de las principales leyes de protección del consumidor en américa. De la prescripción de las acciones.

<b>ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS PRINCIPALES LEYES DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN AMÉRICA.</b>			
<b>CHILE.</b>	<b>ARGENTINA.</b>	<b>BRASIL.</b>	<b>URUGUAY.</b>
<b>PRESCRIPCION DE ACCIONES</b>			

<p>La ley chilena en su artículo 26, señala que las acciones en que se persigan la responsabilidad contravencional prescriben en el plazo de 6 meses contados desde que se haya incurrido en la sanción respectiva.</p>	<p>La ley argentina en su artículo 50 dispone que las acciones prescriben en el término de tres años. Se interrumpe por la comisión de nuevas infracciones o por el inicio de actuaciones judiciales.</p>	<p>La ley brasileña en su artículo 26 se refiere a los plazos de prescripción, para efectuar reclamos de vicios del producto o servicio. Ellos van de 30 días a 5 años dependiendo de la naturaleza de los mismos.</p>	<p>La ley uruguaya establece que las acciones para reclamar por daños personales, prescribe en 4 años, contados desde que el demandante tuvo o debió haber tenido conocimiento del daño, sin embargo este derecho se extingue transcurridos 10 años a partir desde que el proveedor coloca el producto en el mercado o finaliza la prestación del servicio. La prescripción se interrumpe por la presentación de la demanda.</p>
---	---	--	--

**Nota.** Elaboración propia, fuente Enrique Aimone Gibson. (2002) “*La protección del consumidor*” en “*Roma e América. Diritto romano comune*” Rivista di diritto dell’“integrazione e unificazione del diritto in Europa e in América Latina. Edición 1.Mucchi Editore. Pág. 229 -230

### **Marco Histórico de la normatividad Colombiana en Materia de Consumo.**

Previo a entrar a realizar un análisis real de las acciones colectivas en sede de consumo, es necesario indagar sobre los avances legislativos y aportes jurisprudenciales de esta rama del derecho en nuestro país.

Antes de que los derechos del consumidor estuvieran regulados explícitamente en la legislación colombiana, el Código Civil Colombiano (1873) era el único en establecer unas garantías mínimas en la relación comprador - vendedor, tales como obligaciones de los vendedores, instituciones que eran semejantes a la protección del comprador en el derecho romano:

Tabla 11. Derechos del consumidor en el Código Civil (1873)

<p><b>Saneamiento Por Evicción</b></p>	<p>cuando la posesión se pierde por problemas jurídicos, a través de sentencia judicial</p> <p>Código Civil Colombiano/Ley 57 de 1887/ Capítulo VII, De La Obligación De Saneamiento y Primeramente Del Saneamiento Por Evicción/ Art 1893 a 1913.</p>
<p><b>Saneamiento Por Vicios Redhibitorios</b></p>	<p>Cuando el bien tenga vicios ocultos en su funcionamiento.</p> <p>Código Civil Colombiano/Ley 57 de 1887/ Capítulo VIII, Del</p>

	Saneamiento De Vicios Redhibitorios/ Art 1914 a 1927.
--	---

**Nota.** Elaboración propia, Fuente Ley 57 de 1887 (Codigo Civil Colombiano, 1887)

Posteriormente para el año 1971, con la implementación del decreto 410 por el cual se expide El Código de Comercio, se incorporaron las figuras de garantía total y garantía por vicios de calidad, como protección al consumidor:

Tabla 12. Derechos del consumidor en el Código de Comercio.

<b>La garantía total.</b>	Se presumen vendidas con garantía las cosas que se acostumbra vender de este modo.  Código De Comercio Colombiano, Decreto 410 de 1971/ Obligaciones Del Vendedor, Capítulo IV, Art 933 Presunción De Venta Con Garantía.
<b>La garantía por vicios de calidad</b>	Si la cosa vendida presenta, con posterioridad a su entrega vicios o defectos ocultos cuya causa sea anterior al contrato, ignorados sin culpa por el comprador, que hagan la cosa impropia para su natural destinación o para el fin previsto en el contrato, el comprador tendrá derecho a pedir la resolución del mismo o la rebaja del precio a justa tasación. Si el comprador opta por la resolución, deberá restituir la cosa al vendedor.

	<p>En uno u otro caso habrá lugar a indemnización de perjuicios por parte del vendedor, si éste conocía o debía conocer al tiempo del contrato el vicio o el defecto de la cosa vendida.</p> <p>Código De Comercio Colombiano, Decreto 410 de 1971/ Obligaciones Del Vendedor, Capítulo IV, Art 934, Vicios Ocultos.</p>
--	--

**Nota.** Elaboración propia, Fuente Decreto 410 de 1971 (Codigo de Comercio, 1971)

Sin embargo, los artículos anteriormente citados como protección al consumidor carecían de eficacia y eficiencia, puesto que contenían requisitos extensos y tediosos, plazos de caducidad para iniciar las acciones muy cortos y acciones de reclamaciones largas y dispendiosas, las cuales terminan por desmotivar al comprador de interponer cualquier tipo de acción judicial. Como respuesta a la ineficacia e ineficiencia de las leyes que existían en el momento, el Decreto 2416 de 1971, fue una de las primeras normas que consagro la defensa de los consumidores orientadas hacia la calidad de los productos, posteriormente la ley 9 de 1979 proclamo el Código Sanitario Nacional, sin ser realmente un código específico de protección a los consumidores (IBAÑEZ, 1998).

Solo hasta 1981, con la sanción de la ley 73 o más conocida como Ley General del Consumo, *por la cual el Estado interviene en la Distribución de Bienes y Servicios para la Defensa del Consumidor*. Esta ley fue reglamentada por el Decreto 1320 de 1982 y conformado por un conglomerado de normas, entre estas el Decreto 1441 de 1982, el cual regulaba las ligas y asociaciones de consumidores, definiéndolas como “*toda organización*

*constituida mediante la asociación de personas naturales, cuyo objeto sea garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como velar por el pago de las indemnizaciones a que se hagan acreedores, según la ley, por la violación de sus derechos”* (Decreto 1441, 1982). Sin embargo, la definición de consumidor en Colombia, se dio a conocer mediante el Decreto 3466 de 1982 también llamado como estatuto general del consumidor, estableciendo que el consumidor es *“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); adicionalmente contiene las definiciones básicas del derecho del consumo, tales como: “productor, proveedor, propaganda comercial, idoneidad y calidad de un producto o servicio; se enmarcaron las especificaciones relativas a la idoneidad, la calidad”(Art. 1 Decreto 3466, 1982), “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”(Art.12,13,14,17,20, 23 Decreto 3466, 1982) y se enmarcaron los medios para que el consumidor pudiera acceder a todas estas garantías.

Posteriormente se promulgaron con el fin de especificar los contenidos del estatuto las siguientes:

Tabla 13 Normativa colombiana desde 1982 hasta 1990

<b>Decretos y 3468 De 1982</b>	<b>3467</b> Por el cual se dictan unas normas relativas a las ligas y asociaciones de consumidores  Por el cual se crea y organiza el Consejo Nacional de
------------------------------------	--

	Protección al Consumidor
<b>Decreto 2876 De 1984</b>	Sobre control de precios.
<b>Decreto 1009 De 1988</b>	Por la cual se crean y organizan los Consejos Departamentales de Protección al Consumidor y el Consejo Distrital de Protección al Consumidor.
<b>Resolución 32- 248/ Asamblea General De Las Naciones Unidas</b>	Por medio de la cual, la defensa de los derechos de los consumidores, toma relevancia en las instituciones a nivel mundial.
<b>Ley 45 De 1990</b>	Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones

**Nota.** Elaboración propia, Fuentes (Ley 45, 1990) (Decreto 3687, 1982) (Decreto 3468, 1982) (Decreto 2876, 1984) (Decreto 1009, 1988) (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985)

Con la asamblea Nacional Constituyente se proclamó la **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991**, estableciendo los derechos del consumidor como derechos colectivos en los siguientes términos: *“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la*

*ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”* (Art. 78, Constitución Política de Colombia, 1991) De esta manera el constituyente eleva a un grado constitucional la defensa y protección de los derechos de los consumidores en la adquisición de bienes y servicios.

De esta forma el Congreso de la república adquirió una facultad legislativa en concordancia con las actuaciones del Ejecutivo, en el desarrollo de sus funciones se han proclamado las siguientes normas:

Tabla 14 Normativa Colombiana desde 1992

<b>Decretos 2152 y 2153 De 1992</b>	Por el cual se reestructura el ministerio de desarrollo económico.  Por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2269 De 1993</b>	Por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología
<b>Ley 100 De 1993</b>	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 142 De 1994</b>	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos

	domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 256 De 1996</b>	Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.
<b>Decreto 990 De 1998</b>	Por el cual se expide el reglamento de usuarios del servicio de telefonía Móvil Celular
<b>Ley 446 De 1998</b>	Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia.
<b>Ley 472 De 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 820 De 2003</b>	Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.

**Nota.** Elaboración propia, Fuentes (Ley 100, 1993) (Ley 142, 1994) (Ley 256, 1996) (Ley 446, 1998) (Ley 472, 1998) (Ley 820, 2003) (Decreto 2152, 1992) (Decreto 2153, 1992) (Decreto 2269, 1993) (Decreto 990, 1998)

El tema de la protección al consumidor, ha sido de gran relevancia, claro ejemplo de esto es que la Rama Ejecutiva por medio de sus principales representantes, se ha pronunciado sobre este tema, En una de las intervenciones del ejecutivo realizada el 24 de octubre de 2006, en la Directiva Presidencial n.º 04<sup>5</sup>: *“solicito respetuosamente a los señores Gobernadores y Alcaldes, la colaboración y cooperación indispensable, para*

---

<sup>5</sup> *“En los términos del artículo [209](#) de la Constitución Política, solicito respetuosamente a los señores Gobernadores y Alcaldes, la colaboración y cooperación indispensable, para garantizar la protección de los consumidores de bienes y servicios, para lo cual podrán adelantar, entre otras, las siguientes acciones:*

- 1. Brindar auxilio y cooperación para el cumplimiento de las funciones y la realización de los fines de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, así como promover la creación en cada municipio de una Oficina de Protección al Consumidor y metrología legal y la implementación de un procedimiento para atender quejas y reclamos de los consumidores.*
- 2. Buscar la reactivación de los Consejos de Protección al Consumidor, apoyar la creación de Asociaciones y Ligas de Consumidores y coadyuvar en su fortalecimiento.*
- 3. Apoyar el mercadeo social, a través de mercados móviles, campesinos y comunitarios, cooperativas y proveedurías de tenderos, buscando el abastecimiento regular de los mercados, con los principales productos de la canasta familiar y los artículos de primera necesidad y concertar la firma de convenios periódicos de congelación de precios, relativos a los productos de mayor consumo popular.*
- 4. Implementar sistemas de control de calidad de bienes y servicios y campañas de verificación en materia de protección al consumidor y metrología legal, así como las medidas adecuadas para que los consumidores puedan conocer, de manera visible en los expendios, el precio de los artículos que se ofrecen al público.*
- 5. Propender por la participación de las Asociaciones y Ligas de Consumidores en el estudio de las disposiciones que les conciernen. (Presidente de la Republica Alvaro Uribe Velez, 2006)*
- 6. Facilitar, en lo de su competencia, la participación de las Asociaciones y Ligas de Consumidores, dentro de los espacios de los medios de comunicación local.*
- 7. Facilitar, dentro de su competencia, que los estudiantes de derecho realicen su judicatura como asesores de las Ligas y Asociaciones de Consumidores.”*

**ÁLVARO URIBE VÉLEZ** (URIBE VELEZ, 2006)

*garantizar la protección de los consumidores de bienes y servicios”* (Uribe Vélez, Álvaro, 2006)

Como se ha observado en los distintos decretos y leyes que fueron desarrollados en la Tabla No. 14, que la normativa se ha establecido de manera sectorial, regulando asuntos de consumidores en distintas áreas del mercado, como lo son los servicios públicos domiciliarios, servicios de telecomunicaciones, bienes muebles como electrodomésticos, objetos tecnológicos, etc. Además de los anteriormente nombrados, los usuarios de los servicios financieros, se constituyen consumidores ya sean activos o pasivos, por los productos financieros que manejan con las distintas entidades bancarias, por lo cual se proclamó la ley 1328 de 2009, *“por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”* (Ley 1328, 2009). La cual empieza a destacar la importancia del consumidor de productos financiero, administración del mercado de valores y del mercado de seguros, regulando de manera directa la relación existente entre entidades bancarias, proveedores de seguros y los consumidores de los mismos.

Posteriormente se expide el estatuto del consumidor (Ley 1480, 2011), el eje temático de esta ley es constituir un marco normativo regulador de la relaciones del consumo, el derecho colectivo y constitucional de los consumidores. A partir de ello desarrolla “los deberes de los productores, las garantías sobre bienes y servicios, la responsabilidad por productos defectuosos, la protección contractual, las acciones judiciales disponibles para el consumidor y las autoridades competentes para resolver los conflictos ocasionados por el consumo, acoplados todos en esta ley de carácter general” (Estatuto del Consumidor, Ley 1480, 2011) Muchos de estos artículos constituyen novedades legales, como lo ha

establecido la Superintendencia de Industria y Comercio al indicar que: *“Desde el 12 de abril de 2012, la Ley 1480 por la cual se expide el Estatuto del Consumidor, se ha convertido en la principal "arma" de miles de colombianos insatisfechos frente a la adquisición de bienes y servicios. Desde entonces, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad encargada de velar por los derechos de los consumidores, no solo ha aunado esfuerzos con el fin de darle un mejor entendimiento a los contenidos, derechos, novedades e impacto que tiene este Estatuto, sino que además, ha puesto a disposición de la población todos los mecanismos necesarios a través de los cuales pueden hacer efectiva dicha Ley.<sup>6</sup> (Superintendencia de Industria y Comercio )”*

Esta ley (Ley 1480, 2011) establece en su artículo 3o. que los Derechos de los consumidores son:

- Exigir mejor calidad de los productos y servicios que consume.
- Recibir más información sobre estos, tanto de su elaboración como de sus riesgos.
- Mantenerse informado sobre la forma de ejercer sus derechos como consumidor.
- Exigir mayor protección sobre los efectos dañinos para la salud.
- Protegerse de la publicidad engañosa.
- Resguardarse de las cláusulas abusivas de los contratos que suscriba como consumidor.
- Participar y organizarse, con el fin de exigir sus derechos.
- Reclamar ante cualquier agente del mercado la reparación integral por los daños sufridos.

---

<sup>6</sup> Recuperado de <http://www.sic.gov.co/drupal/estatutos-consumidor> fecha de consulta 04 de julio de 2016

A partir del reconocimiento de estos derechos por el legislador, se consagró en la misma norma, las acciones judiciales tendientes a la protección y defensa de los mismos; estas se encuentran reglamentadas en el artículo 56 (Ley 1480, 2011) en los siguientes términos:

*“Acciones jurisdiccionales. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:*

- 1. **Las populares y de grupo** reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.*
- 2. **Las de responsabilidad por daños** por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.*
- 3. **La acción de protección al consumidor**, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor...”(Art. 56, Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011)*

El artículo anterior, es un preámbulo para desarrollar el objeto principal del presente estudio, puesto que permite evidenciar que existen acciones de carácter individual como la acción de protección al consumidor y las acciones de responsabilidad por daños, que se rigen por el procedimiento contenido en la ley 1480 de 2011 o en procedimiento ordinario

conforme a la norma establecida; pero también existen acciones de carácter colectivo, constitucionalmente reconocidas y que se rigen por un procedimiento especial según la ley 472 de 1998.

### **Las acciones colectivas**

Las acciones colectivas en el ordenamiento jurídico Europeo han sido definidas como *“fórmulas legales institucionalizadas por el ordenamiento jurídico para facilitar o coadyuvar a la resolución de conflictos generales, que afectan a una pluralidad de sujetos, yendo más allá de los intereses particulares y privados y evitando la dispersión de las cuestiones jurídicas relevantes para el Derecho de los Consumidores y Usuarios”* (GARCIA PERULLES, ARJONA PEREZ, RIOS ALMEDA, & MAYOR GUZMÁN, 2012). Sin embargo en el ordenamiento jurídico colombiano, las acciones colectivas constituyen más que una fórmula de carácter legal, una fórmula de carácter constitucional, que pretende respaldar a los ciudadanos en la protección y defensa de sus derechos colectivos.

En la normativa Colombiana, el carácter constitucional de las acciones colectivas nace en el artículo 88 de la constitución política de 1991, que a su vez presenta una división taxativa de estas entre acción popular y la acción de grupo.

*“La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.*

*También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares.*

*Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos.” (Art. 88, Constitución Política de 1991)*

Entendiendo las acciones colectivas como aquellas acciones que se encuentran específicamente reguladas por la ley 472 del 98, conforme a los postulados del doctrinante Antonio Gidi “una acción colectiva es la acción promovida por un representante (Legitimación Colectiva), para proteger el derecho que pertenece a un grupo de personas (Objeto Del Litigio) y cuya sentencia obligará al grupo como a un todo (cosa Juzgada)”<sup>7</sup> (Gidi, 2004, pág. 31); lo que en principio nos permite inferir que una de las diferencias fundamentales entre las acciones colectivas y las individuales es la eficacia de las colectivas para proteger el derecho de un grupo.

En concordancia con la Constitución Política de 1991, la ley 472 del 1998 realiza una aclaración conceptual entre la acción popular y la acción de grupo diferenciando a grosso modo dichas acciones:

Tabla 15. Diferencia entre la acción popular y la acción de grupo según la ley 472 de 1998

<b>Acción popular</b>	<p>Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos.</p> <p>Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior</p>
-----------------------	--

<sup>7</sup> Recuperado de “*Las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos, colectivos e individuales en Brasil Un modelo para países de derecho civil*” Gidi, Antonio. 2004 Pag. 31

	cuando fuere posible. (Ley 472, 1998)
<b>Acción de grupo</b>	<p>Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.</p> <p>La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios. (Ley 472, 1998)</p>

**Nota.** Elaboración propia, Fuente Artículos 2 y 3 (Ley 472, 1998)

Así las cosas es preciso establecer que las acciones populares son de carácter preventivo, con la finalidad de prevenir la lesión de los bienes y derechos pues los fundamentos de carácter público y colectivo que inspiran estas acciones, no dejan margen de duda al respecto y como consecuencia no es un requisito indispensable para su ejercicio la existencia de un daño o perjuicio sobre los derechos que se amparan a través de ellas. Por otra parte las acciones de grupo, *“no hacen referencia exclusiva a los Derechos Constitucionales Fundamentales, ni solo a los Derechos Colectivos, pues también comprenden a los Derechos Subjetivos de origen constitucional o legal y necesariamente suponen la existencia, reclamo y demostración de un perjuicio o daño causado y cuya reparación se puede pedir ante el juez; empero, exigen siempre que este daño sea de los que son causados en ciertos eventos a un número plural de personas que por sus condiciones y por su dimensión deben ser atendidas con prontitud, inmediatez, efectividad*

*y sin mayores requisitos procesales dilatorios*”<sup>8</sup> (Superintendencia de Industria y Comercio, 2001)

### **La idoneidad de la acción popular en la defensa de los derechos de los consumidores**

La acción popular, en principio se instituye para evitar el daño contingente, con esto se entiende por un posible daño o el daño que no se ha causado, que no se ha materializado, pero que bajo argumentos razonados y el no actuar, llegara a concretarse o causarse. Según lo anterior su pretensión principal con esta acción es cesar el peligro o la amenaza a un derecho de la colectividad.

Los intereses protegidos por la acción popular son aquellos denominados difusos y colectivos, los cuales se desarrollaran más adelante, estos caen directamente sobre bienes que trascienden la esfera individual y se proyectan, especialmente cuando son vulnerados, en una colectividad indeterminable. Una lesión a estos intereses afecta a una pluralidad de individuos miembros de una comunidad, en donde no se puede determinar fácilmente el impacto negativo o los beneficios causados; ya que su naturaleza supraindividual, produce que no logre identificar el beneficio obtenido, en cada uno de los sujetos que conforman la comunidad.

Los derechos de los consumidores, son de carácter difuso (Rubio Escobar), por lo cual encuentran su amparo mediante esta acción, especialmente en su función preventiva ya que los consumidores son protegidos por el solo hecho de ser ciudadanos.

---

<sup>8</sup> Recuperado del “*Concepto No. 01068256*” de la Superintendencia de Industria y Comercio. 28 de septiembre de 2001.

La acción popular puede ser de carácter preventivo y cesatorio o de carácter restitutoria. En el primer caso, el carácter preventivo y cesatorio, proviene de la determinación normativa que indica: “Las acciones populares se ejercen para *evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, vulneración o agravio* sobre los derecho e intereses colectivos (...)”(Art. 2 Ley 472, 1998) Con el texto normativo transcrito es evidente que la finalidad de esta acción dista de la pretensión de indemnizar daños efectivamente causados, sino que pretende prevenir, evitar o cesar los daños que se estén produciendo.

En el segundo de los casos, el carácter de restitutoria de la acción popular, hace referencia al restablecimiento del perjuicio colectivo. Un ejemplo de esto es la T-067 de 1993, magistrado ponente Fabio Morón Díaz<sup>9</sup>, en la que se entienden la acción popular desde su función preventiva, indicando que la reparación subjetiva o plural por los eventuales daños que se causara la acción u omisión de la autoridad pública o partículas sobre los intereses o derechos colectivos podía alcanzarse a través de la acción de grupo a través de acciones ordinarias y no a través de acciones populares. Lo anterior analiza la reparación en aspectos subjetivos, es decir reclamación de perjuicios, pero no desde el punto de restablecer a la comunidad afectada.

Sin embargo, a la implementación de la ley 472 de 1998, se estableció en el artículo 2° inciso 2°, que: “las acciones populares se ejercen para (...) restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible”, bajo el entendido de que la reparación como restitución, no beneficia a un sujeto individualmente, sino a una colectividad, como sujeto de derechos.

---

<sup>9</sup> Cabe mencionar que para la fecha de la (Sentencia T-076, 1993) no se encontraba en vigencia la ley 472 de 1998, por lo que esta interpretación se hace respecto del Artículo 88 superior.

Para que tal reparación entendida a partir de la restitución de las cosas, tenga lugar en los daños causados a la colectividad requiere dos presupuestos.

1. Que se haya causado efectivamente un daño. El daño puede ser actual, o pudo haberse concretado y se encuentre cesando en sus efectos. En donde la acción popular cumple la función de cesar el daño y lo repara, solo si es posible.
2. Que el daño sea posible de reparar, es decir que sea material y físicamente posible restablecerlo. Lo que hace referencia a que la acción popular cumpliría una única función, esto es reparar el daño, toda vez que sus efectos han dejado de producirse.

A continuación, se desarrollan los aspectos más relevantes de la regulación y procedimiento estipulado en la ley 472 de 1998, para las acciones populares:

Tabla 16 Desarrollo de la Acción Popular dentro de la Ley 472 de 1998.

<p><b>Procedencia y Caducidad.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceden contra toda acción u omisión de autoridades públicas o particulares que hayan violado o amenacen violar los derechos colectivos.</li> <li>• No es necesario agotar vía gubernativa como requisito para iniciar la acción popular.</li> <li>• Se podrá promover durante el tiempo que subsista la amenaza o el peligro al derecho e interés colectivo. (Ley 472, 1998)</li> </ul>
<p><b>Legitimación</b></p>	<p>Pueden ejercer acciones populares:</p>

<b>(activa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona natural o jurídica.</li> <li>• Organizaciones no gubernamentales, populares, cívicas.</li> <li>• Entidades públicas con funciones de control, intervención o vigilancia. ( siempre que la amenaza o vulneración a los derechos colectivos no se hayan originados en su acción u omisión)</li> <li>• Procurador general de la Nación. El defensor del pueblo y los Personeros distritales y municipales. (en lo relacionado con su competencia).</li> <li>• Los alcaldes y demás servidores públicos que por razón de sus funciones deban promover la protección y defensa de estos derechos o intereses.</li> </ul> <p>(si no se actúa con apoderado judicial, la defensoría del pueblo podrá intervenir) (Ley 472, 1998)</p>
<b>Legitimación</b> <b>(pasiva)</b>	<p>procede la acción popular contra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Particular.</li> <li>• Persona natural o jurídica.</li> <li>• Autoridad pública. (Ley 472, 1998)</li> </ul>
<b>Jurisdicción y</b> <b>Competencia</b>	<p>Jurisdicción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La jurisdicción de lo contencioso administrativo. (conocerá de las acciones populares en donde las accionadas sean entidades</li> </ul>

	<p>públicas o particulares que desempeñen funciones públicas)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurisdicción ordinaria civil (todos los casos de los que no conozca la jurisdicción de lo contencioso administrativa) (Ley 472, 1998)</li> </ul> <hr/> <p>Competencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera instancia ( jueces administrativos - civiles del circuito)</li> <li>• Segunda instancia (sección primera del tribunal contencioso administrativo - sala civil del tribunal de distrito judicial)</li> </ul> <p>(Será competente el juez del lugar de ocurrencia de los hechos o el del domicilio del demandado a elección del actor popular). (Ley 472, 1998)</p>
<p><b>Requisitos De La demanda o petición</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La indicación del derecho o interés colectivo amenazado o vulnerado;</li> <li>• La indicación de los hechos, actos, acciones u omisiones que motivan su petición;</li> <li>• La enunciación de las pretensiones;</li> <li>• La indicación de la persona natural o jurídica, o la autoridad pública presuntamente responsable de la amenaza o del agravio, si fuere posible;</li> <li>• Las pruebas que pretenda hacer valer;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las direcciones para notificaciones;</li> <li>• Nombre e identificación de quien ejerce la acción.</li> </ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<b>Admisión,</b> <b>Notificación,</b> <b>Traslado y</b> <b>Excepciones</b>	<p>Admisión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres (3) días siguientes a la presentación de la demanda o petición.</li> </ul> <p>Inadmisión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tres días (3) para subsanar so pena de ser rechazada.</li> </ul> <p>Notificación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El auto admisorio deberá ser notificado al demandado de forma personal y a la comunidad se podrá informar a través de un medio masivo de comunicación o cualquier mecanismo eficaz.</li> </ul> <p>Traslado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diez (10) días a partir de la notificación del auto admisorio.</li> </ul> <p>Excepciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo podrán proponerse excepciones de mérito</li> <li>• Previas solamente (Falta de jurisdicción y Cosa juzgada)</li> </ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<b>Coadyuvancia y</b> <b>medidas</b>	<p>Coadyuvancia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona natural o jurídica (Antes de que se profiera el fallo de</li> </ul>

<b>cautelares</b>	<p>primera instancia</p> <p>Medidas Cautelares</p> <p>(El juez de oficio o petición de parte podrá decretar las siguientes medidas cautelares)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenar la inmediata cesación de las actividades que puedan originar el daño, que lo hayan causado o lo sigan ocasionando;</li> <li>• Ordenar que se ejecuten los actos necesarios, cuando la conducta potencialmente perjudicial o dañina sea consecuencia de la omisión del demandado;</li> <li>• Obligar al demandado a prestar caución para garantizar el cumplimiento de cualquiera de las anteriores medidas previas;</li> <li>• Ordenar con cargo al Fondo para la Defensa de los Derechos e Intereses Colectivos los estudios necesarios para establecer la naturaleza del daño y las medidas urgentes a tomar para mitigarlo.</li> </ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reposición</li> <li>• Apelación</li> </ul> <p>(serán en efecto devolutivo y deberán ser resueltos en cinco (5) días )</p> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<b>Pacto De</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El juez citará a las partes y al ministerio público a una</li> </ul>

<p><b>Cumplimiento</b></p>	<p>audiencia, en la que escuchará las diversas posiciones sobre la acción instaurada. En dicha audiencia podrá lograrse entre las partes un pacto que determine la forma de protección de los derechos e intereses colectivos, posteriormente el juez podrá aprobar el pacto mediante sentencia</p> <p>La audiencia se considerará fallida en los siguientes eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando no compareciere la totalidad de las partes interesadas</li> <li>• Cuando no se formule proyecto de pacto de cumplimiento</li> <li>• Cuando las partes no consientan en las correcciones que el juez proponga al proyecto de pacto de cumplimiento.</li> </ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<p><b>Sentencia</b></p>	<p>La sentencia podrá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de hacer o no hacer.</li> <li>• La condena a pagos de perjuicios.</li> <li>• Acciones tendientes a regresar las cosas al estado anterior a la vulneración del derecho colectivo.</li> </ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
<p><b>Medidas coercitivas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desacato: la persona que incumpla una orden judicial proferida por la autoridad competente en los procesos que se adelanten por acciones populares, incurrirá en multa, conmutables en arresto, sin perjuicio de las sanciones penales</li> </ul>

	<p>a que hubiere lugar. La sanción será impuesta por la misma autoridad que profirió la orden judicial, mediante trámite incidental y será consultada en efecto devolutivo al superior jerárquico,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantía: la parte vencida en el juicio deberá otorgar una garantía bancaria o póliza de seguros, por el monto que el juez determine, la que se hará efectiva en caso de incumplimiento a lo dispuesto por la sentencia. Si el demandado presta la garantía a satisfacción, no habrá al embargo, o se levantará el que hubiese sido proferido.</li><li>• Moral Administrativa: En acciones populares que versen sobre la moral administrativa y con miras a evitar la duplicidad de funciones para los efectos de los artículos 277 y 278 de la Constitución Política, el juez que conozca de estas acciones decretará las medidas previas o cautelares que estime procedentes y comunicará la demanda a la Procuraduría para que la misma se haga parte si lo considera conveniente.</li></ul> <p>(Ley 472, 1998)</p>
--	---

**Nota.** Elaboración propia, Fuente Título II de las acciones populares, desde el artículo 9° hasta el 44° (Ley 472, 1998)

## **La idoneidad de la acción de grupo en la defensa de los derechos de los consumidores**

Las acciones de grupo: *“También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares”* (Inciso 2. Art. 88. Constitución Política de Colombia 1991)

Estas acciones se dirigen fundamentalmente a la reparación o indemnización de los daños causados a un número plural de personas que se encuentran bajo unas condiciones uniformes respecto de la causa que generó el perjuicio sufrido. A diferencia de la acción popular, está ya no pretende evitar el daño contingente, ni hacer cesar el peligro, pues el presupuesto de esta acción (la de grupo) es que el daño ya se haya causado o concretado.

El daño que aquí se trata no es de carácter colectivo, sino que nace desde el individuo y recae sobre personas identificables. Este daño recae sobre bienes, ya sean patrimoniales o no, pero siempre de personas determinadas, debe ser sufrido por un número plural de ellas, número que el legislador estipuló en no menor de 20, para obtener la indemnización del caso.

Mediante la C-215 de 1999 la Corte Constitucional señaló las características propias de las acciones de grupo:

- i. “No involucran derechos colectivos. El elemento común es la causa del daño y el interés cuya lesión debe ser reparada, que es lo que justifica una actuación judicial conjunta de los afectados;

- ii. En principio, por tratarse de intereses individuales privados o particulares, los criterios de regulación deben ser los ordinarios;
- iii. Los mecanismos de formación del grupo y la manera de hacer efectiva la reparación a cada uno de sus miembros si deben ser regulados de manera especial, con fundamento en la norma constitucional, atendiendo a las razones de economía procesal que inspiran su consagración en ese nivel” (Sentencia C-215, 1999)

A continuación, se desarrollan los aspectos más relevantes de la regulación y procedimiento estipulado en la ley 472 de 1998, para las acciones populares:

Tabla 17 Desarrollo de la Acción de Grupo dentro de la Ley 472 de 1998.

<p><b>Procedencia y Caducidad.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las acciones de grupo son aquellas interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.</li> <li>• La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de la indemnización de los perjuicios.</li> <li>• El grupo estará integrado al menos por veinte (20) personas sin que sea necesario que el grupo interponga la demanda, pues basta que un miembro del grupo que actúe a su nombre establezca en la demanda los criterios que permitan establecer la identificación del grupo afectado.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La acción de grupo deberá promoverse dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha en que se causó el daño o cesó la acción vulnerable causante del mismo. (Ley 472, 1998)</li> </ul>
<b>Legitimación (activa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas naturales que hubieren sufrido un perjuicio individual.</li> <li>• Personas jurídicas que hubieren sufrido un perjuicio individual.</li> <li>• El Defensor del Pueblo, los Personeros Municipales y Distritales podrán, sin perjuicio del derecho que asiste a los interesados, interponer acciones de grupo en nombre de cualquier persona que se lo solicite o que se encuentre en situación de desamparo o indefensión.</li> <li>• Las acciones de grupo deben ejercerse por conducto de abogado. (Ley 472, 1998)</li> </ul>
<b>Jurisdicción y competencia</b>	<p>Jurisdicción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La jurisdicción de lo contencioso administrativo. (conocerá de las acciones populares en donde las accionadas sean entidades públicas o particulares que desempeñen funciones públicas)</li> <li>• Jurisdicción ordinaria civil (todos los casos de los que no conozca la jurisdicción de lo contencioso administrativa)</li> </ul> <p>Competencia</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primera instancia ( jueces administrativos - civiles del circuito)</li> <li>• Segunda instancia (sección primera del tribunal contencioso administrativo - sala civil del tribunal de distrito judicial)</li> </ul> <p>(Será competente el juez del lugar de ocurrencia de los hechos o el del domicilio del demandado a elección del actor popular). (Ley 472, 1998)</p>
<p><b>Requisitos y admisión de la demanda</b></p>	<p>Requisitos de la demanda, además de los requisitos del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo y el código general del proceso, deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre del apoderado o apoderados, anexando el poder legalmente conferido.</li> <li>• La identificación de los poderdantes, identificado sus nombres, documentos de identidad y domicilio.</li> <li>• El estimativo del valor de perjuicios que se hubieren ocasionado por la eventual vulneración.</li> <li>• Si no fuere posible proporcionar el nombre de todos los individuos de un mismo grupo, expresar los criterios para identificarlos y definir el grupo.</li> <li>• La identificación del demandado.</li> <li>• La justificación sobre la procedencia de la acción de grupo en los términos de los artículos 3 y 49 de la presente Ley.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los hechos de la demanda y las pruebas que se pretendan hacer valer dentro del proceso</li> </ul> <p>Admisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El juez deberá pronunciarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la demanda.</li> </ul> <p>Notificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El auto que admite la demanda, deberá ser notificado personalmente</li> </ul> <p>Contestación de la demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se correrá traslado al demandado en un término de 10 días (Ley 472, 1998)</li> </ul>
<p><b>Contenido De La Sentencia</b></p>	<p>La sentencia podrá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El pago de una indemnización colectiva con la ponderación de las indemnizaciones individuales.</li> <li>• Requisitos que deben cumplir los beneficiarios que acudan al proceso después de proferida la sentencia.</li> <li>• El monto total de las indemnizaciones será administrado por el fondo para la defensa de los intereses colectivos.</li> <li>• La sentencia que debe ser publicada en un diario de alta circulación.</li> <li>• Liquidación de costas procesales.</li> <li>• Liquidación de los honorarios de abogado coordinador.</li> </ul>

	(Ley 472, 1998)
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación en efecto suspensivo.</li> <li>• Revisión</li> <li>• Casación</li> </ul> (Ley 472, 1998)

**Nota.** Elaboración propia, Fuente Título III del proceso en las acciones de grupo, desde el artículo 46° hasta el 69° (Ley 472, 1998)

### **La naturaleza de las acciones en la defensa de los intereses y derechos de los consumidores.**

En principio y como se ha desarrollado dentro de este proceso de investigación, los derechos colectivos por su calidad de supraindividuales, ejercen su defensa mediante las acciones de grupo y populares. Acciones que encuentran su legitimación en cuatro modos. En primer lugar, la legitimación de las acciones colectivas se encuentra en cabeza de entidades públicas, como la defensoría del pueblo y la procuraduría, quienes deben someter el accionar de sus atribuciones en la independencia funcional para la defensa de los derechos colectivos. Como segundo modo de legitimación, se puede identificar la figura del denunciante (individuo u organización ajena al Estado) que tiene la facultad de promover, incitar o coadyuvar en el ejercicio de las acciones colectivas. En tercer lugar, se encuentran las agrupaciones de consumidores registradas, preestablecidas y autorizadas para llevar estos procesos. Por último, el último modelo es aquel en el que la legitimación

colectiva se le otorga al particular, como parte de la comunidad o grupo social afectado (acción popular).

**Excepcionalidad de la acción de tutela en la protección de derechos de los consumidores como derechos colectivos.**

La acción de tutela se estableció en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 como un mecanismo idóneo para garantizar el ejercicio pleno de los derechos fundamentales (Título II Capítulo I de la Constitución Política de Colombia de 1991) (Constitucion Política , 1991) de todas las personas. Pudiendo ser ejercida por cualquier persona, en cualquier momento y lugar, para la protección inmediata de estos derechos. Esta acción se encuentra reglamentada por el decreto 2591 de 1991, en el cual no se refirió a la protección de derechos colectivos por vía de este mecanismo; por el contrario estableció que la acción de tutela no procederá cuando se pretenda proteger derechos colectivos<sup>10</sup>. En este orden de ideas:

- La Constitución Política, 1991 estableció de manera genérica que: *“la acción de tutela procede contra particulares, siempre y cuando su conducta afecte grave y directamente el interés colectivo”*.(Art. 86 Constitución Política de Colombia, 1991)
- El decreto 2591 de 1991 hace salvedad al indicar que *“lo anterior no obsta para que el titular solicite la tutela de sus derechos amenazados o violados en situaciones que comprometan intereses o derechos colectivos siempre que se trate de impedir un perjuicio irremediable”*.<sup>11</sup>(Art. 6, Decreto 2591, 1991)

---

<sup>11</sup> Artículo 6, numeral tercero, Capítulo I “Disposiciones Generales y Procedimiento” (Decreto 2591, 1991)

- La corte constitucional en las sentencias C- 134 de 1994 M.P. Vladimiro Naranjo Mesa<sup>12</sup> y la SU-257 de 1997 M.P. José Gregorio Hernández Galindo<sup>13</sup>, aclara el tema de la acción de tutela en relación con la protección de intereses colectivos, haciendo énfasis en tres aspectos:
  - a. “La acción de tutela no es procedente de manera directa para la protección de intereses colectivos, ya que la constitución en su artículo 88 consagró las acciones populares como mecanismo especial para la protección de intereses de esta naturaleza.
  - b. La acción de tutela es procedente para amparar derechos colectivos solo con ocasión de la violación particular de un derecho fundamental, cuando éste se encuentra tan interrelacionado con aquel, que su amparo implica necesariamente, como efecto colateral, la protección de un interés colectivo.
  - c. La acción de tutela en su modalidad de mecanismo transitorio, para evitar el perjuicio irremediable, tiene la potencialidad de cobijar situaciones que en principio no hacen parte del acervo originario o natural para la que fue creada, sino que por razones de urgencia o necesidad, amplía su campo de actuación a otros escenarios.” (Sentencia SU 257, 1997) (Sentencia C-134, 1994)

---

<sup>12</sup> Sentencia C 143 (Corte Constitucional 17 de Marzo de 1994).

<sup>13</sup> Sentencia SU 257 (Corte Constitucional 28 de Mayo de 1997).

### **Acciones ordinarias en la protección de los derechos de los consumidores.**

El constituyente delegó al legislador, la responsabilidad de desarrollar dentro de un marco jurídico, la protección del derecho del consumidor mediante acciones ordinarias. Dando cumplimiento a esto, el legislador consagró en la ley 1480 de 2011, por medio de la cual se expide el estatuto del consumidor, Título VIII de aspectos procedimentales e institucionalidad, Capítulo I de acciones jurisdiccionales, Artículo 56 numeral 2 y 3, la acción de responsabilidad por daños por productos defectuosos y la acción de protección al consumidor. (Ley 1480, 2011)

La acción de responsabilidad por daños por productos defectuosos, nace de la responsabilidad solidaria, que comparten el productor y el proveedor, frente al consumidor, en razón de la ausencia de seguridad, calidad, idoneidad en los productos que ponen en circulación. Para el consumidor, se traduce en una pretensión indemnizatoria de los perjuicios ocasionados por productos defectuosos en su persona y sus bienes, que se hace valer a través de una acción jurisdiccional únicamente ante la jurisdicción ordinaria (Espinosa Apraez, 2015).

Se debe entender la acción de protección al consumidor, como aquella herramienta, que poseen los consumidores que se vean afectados en sus derechos y pretendan una reparación de los mismos, en las siguientes situaciones:

- Violación de derechos del consumidor, por la infracción de normas sobre protección a consumidores y usuarios. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).

- Por la indebida aplicación de las normas de protección contractual contenidas en la ley 1148 de 2011 o en normas especiales. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).
- Pretensiones destinadas a hacer efectiva una garantía. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).
- Asuntos en los que se pretenda obtener la reparación de los daños causados a bienes, con ocasión de la prestación de los servicios que suponen la entrega de un bien. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).
- Asuntos en los que se pretenda obtener la reparación de daños causados por publicidad engañosa<sup>14</sup>. (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).

A partir de la acción de protección al consumidor, en relación con las disposiciones legales del Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011) y demás normas concordantes, nacen las funciones jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio y de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Superintendencia de Industria y Comercio, ejerce funciones administrativas y jurisdiccionales, mediante las labores de vigilancia y control que realiza sobre el ejercicio de la protección de los derechos del consumidor. Estas funciones, deben ser ejercidas de forma paralela, partiendo del hecho de que previo reconocimiento de los derechos del consumidor, se debe declarar la responsabilidad administrativa del fabricante, proveedor y productor, según sea el caso que se presente. “A través de la *Delegatura para Asuntos*

---

<sup>14</sup> Las situaciones mencionadas, fueron extraídas de la cartilla “acción de protección al consumidor” de la superintendencia de industria y comercio (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).

*Jurisdiccionales, la Superintendencia en ejercicio de las funciones jurisdiccionales de protección al consumidor, en primera o única instancia, podrá: i) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011) o las contractuales si ellas resultan más amplias o, ii) Imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas. Así mismo, conocerá y decidirá sobre demandas en materia de competencia desleal (Ley 256 de 1996) y resolverá solicitudes de medidas cautelares”<sup>15</sup> (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016). Dentro de esta función, tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención, cuyo fallo se proferirá en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez de primera o única instancia, competente por razón de cuantía o territorio. En este campo también tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta. Finalmente tramitará y decidirá sobre las investigaciones relacionadas con las quejas presentadas por incumplimiento de servicios por parte de los prestadores de servicios turísticos y de comunicaciones, ejerciendo la vigilancia y el control sobre el cumplimiento de los reglamentos de los juegos promocionales y usuarios de servicios postales, verificando que en desarrollo de los mismos se dé cumplimiento a las normas de protección al consumidor. (Ley 643 de 2001 y Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC) (Superintendencia de Industria y Comercio, 2016).*

---

<sup>15</sup> Recuperado de <http://www.sic.gov.co/drupal/objetivos-y-funciones>

La superintendencia Financiera de Colombia, ejercerá funciones de “*inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Su objetivo es supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados*”<sup>16</sup> (Superintendencia Financiera de Colombia, 2016). Según el artículo 57° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011), “el consumidor financiero de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, podrá a su elección, someter a conocimiento de esta autoridad, los asuntos contenciosos que se generen con las entidades vigiladas, con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público (Art. 57. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011); para que estos sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez de primera o única instancia, competente por razón de cuantía o territorio (Art. 58. Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011). Lo anterior con excepción de los procesos de carácter ejecutivo y acciones de carácter laboral.

---

<sup>16</sup>Recuperado de :

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60607>

## **Naturaleza individual y colectiva de los derechos de los consumidores.**

### **De la naturaleza colectiva de los derechos de los consumidores.**

Los intereses colectivos se caracterizan por ser de naturaleza indivisible, que supera el ámbito individual de cada persona y con la particularidad de que sus titulares son una pluralidad de sujetos determinada, o al menos fácilmente identificable. Para el objeto de estudio del presente trabajo, con los consumidores, se encuentra *una masa de sujetos indeterminada e imposible de determinar jurídicamente a priori y carente, en principio, de una organización encaminada a la tutela de los derechos de los mismos* (Acosta Estevez, 1995), lo cual los identifica como derechos de carácter difuso.

Los derechos de los consumidores solo son identificables frente a los intereses colectivos, por cuanto el interés o bien perseguido es de naturaleza indivisible y supera el ámbito individual de cada persona, que subyace, interesa a todos. Sin embargo, dentro de los intereses colectivos es posible identificar la existencia de una organización o agrupación, aspecto o característica que se hace difícil identificar en los derechos de los consumidores; puesto que se plantea la dificultad de determinar con exactitud los sujetos y su individualización. Según lo anterior, no implica que una organización que actúe en defensa de un bien de naturaleza indivisible e individual, pretenda identificar las personas que favorece con su actuación; en definitiva los beneficios que esta organización alcance, se encuentran dirigidos a una esfera individual y se proyectaran en el patrimonio de una pluralidad desconocida, haciendo siempre referencia a unos eventuales y posibles consumidores.

La naturaleza difusa de los derechos de los consumidores, es reconocida por Gabriel A. Stiglitz, quien aporta un ejemplo claro de la naturaleza de estos derechos: “(...) el derecho de los consumidores a la seguridad es una pretensión de titularidad difusa, que persigue la inocuidad de los productos y servicios que circulan en el mercado. La seguridad en el mercado es una prerrogativa común, un bien indivisible, susceptible de obtenerse o por el contrario de frustrarse, en forma conjunta para todos los integrantes (indefinidos o indeterminados) de un grupo, clase, categoría o comunidad de personas. Existe pues, un interés difuso que puede ejercerse ante la administración y la justicia para preservar la seguridad de los consumidores mediante acciones preventivas<sup>17</sup>” (Stiglitz, 1990).

La diferencia que nace entre los intereses colectivos y los derechos de los consumidores, a partir de sus características, anteriormente descritas, es teoría que permite fundamentar su protección, aunque en la práctica se vean iguales. Concluyendo que los derechos de los consumidores que se vean amenazados o afectado, superan la naturaleza individual por esto las normas que protegen al consumidor son tendientes a entregar, soluciones colectivas o grupales (Restrepo Ruiz & Cardenas Duran, 2004).

### **De la naturaleza individual de los derechos de los consumidores.**

Los derechos de los consumidores, en concreto, revisten una naturaleza individual, puesta que al hablar de consumidor, directamente se identifica a la persona que atendiendo una de sus necesidades, se provee de determinados bienes suministrados por el mercado.

---

<sup>17</sup> Stiglitz, Gabriel A. “*Las acciones Colectivas en Protección del Consumidor*”, en “*Acciones Populares y de Grupo. Nuevas Herramientas para Ejercer los Derechos Colectivos y del Ambiente*”. Memorias del seminario internacional realizado en Santa Fe de Bogotá. Septiembre 7, 8,9 de 1993.

Aquel consumidor que sufra una lesión en su patrimonio, es facultado para reclamar ante el productor o proveedor de manera individual, una indemnización a título personal.

En capítulos anteriores del presente proyecto, fue mencionado el Estatuto del Consumidor (Ley 1480, 2011) , normativa que se encargó de regular la relación de consumo, los mínimos que se deben observar por parte de los sujetos que participen, la responsabilidad y las acciones tendientes a la reparación de los perjuicios causados en ella.

Para concluir el presente capítulo, los derechos de los consumidores tienen doble naturaleza, colectiva e individual. Las cuales dependiendo de la perspectiva que se aplique a un caso en concreto, podrá accionarse mediante los mecanismos desarrollados en el capítulo anterior.

### **Análisis jurisprudencial**

Tabla 18. Análisis jurisprudencial.

<b>TEMA: Acciones colectivas en sede del consumo.</b>
<b>Metodología</b>
<p>Para la elaboración de un análisis jurisprudencial dentro del proceso de investigación que se está realizando dentro del estudio de las acciones colectivas en sede de consumo, se utiliza como estrategia principal el análisis de cuatro sentencias proferidas por la H. Corte Constitucional en el compendio de la jurisprudencia Colombiana, comprendidas en los años 2003 hasta 2014. Donde a partir de los conceptos desarrollados por el colegiado constitucional, formaremos herramientas jurisprudenciales tendientes a aportar estructuras</p>

o lineamientos constitucionales dentro del presente proceso de investigación.

#### **Sentencias Analizadas**

- Sentencia C - 215 de 1999// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado Ponente, Doctora Martha Victoria Sáchica de Moncaleano.
- Sentencia C-1062 de 2000// Corte Constitucional, sala plena. Magistrado Ponente Dr. Álvaro Tafur Galvis.
- Sentencia T - 466 del 2003// Corte Constitucional, Sala Segunda. Magistrado ponente, Doctor Alfredo Beltrán Sierra.
- Sentencia C - 133 del 2014// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado ponente, Doctor Alberto Rojas Ríos.

**Nota.** Elaboración propia

Los pronunciamientos judiciales por parte de la Corte Constitucional al respecto de las acciones colectivas y su ámbito de aplicación en la sede del consumo, han sido bastante reducidos con respecto a los múltiples pronunciamientos que efectúa la Alta Corte en los diferentes asuntos que llegan a su conocimiento, más aun desde la aplicación de la ley 472 de 1998. Sin embargo si existen algunos pronunciamientos que desarrollan los planteamientos normativos, en los diferentes campos de aplicación de las acciones colectivas y en específico en sede de protección de los derechos de los consumidores.

- a. Sentencia C - 215 de 1999// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado Ponente, Doctora Martha Victoria Sáchica de Moncaleano.

Las acciones dirigidas a la protección de los derechos colectivos, antes de elevarse a rango constitucional ya eran figuras contempladas en el ordenamiento jurídico colombiano, así lo establece la sentencia C-215 de 1999 (Sentencia C-215, 1999), que expone en su cuerpo lo siguiente:

*“es así como, dentro de los mecanismos de protección de los derechos constitucionales, la carta de 1991 elevó a canon constitucional, acciones que de tiempo atrás existían en el sistema jurídico colombiano como medios de defensa de derechos e intereses colectivos: las denominadas **acciones populares** (art.88. Inciso primero, C.P.) Estos instrumentos buscan proteger esa categoría de derechos e intereses en cuanto se relacionan con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad publicar, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia y otros de similar naturaleza que se definan por el legislador”* (Sentencia C-215, 1999).

Por otra parte la misma sentencia C-215 de 1999 (Sentencia C-215, 1999), reconoce que la importancia de legislar sobre este tema, ha provocado en los diferentes países gran diversidad normativa, tendiente a encontrar el equilibrio en la relación del consumo.

Finalmente en la C-215 de 1999, La H. Corte Constitucional, empieza a dilucidar la naturaleza no solo colectiva sino difusa de los derechos de los consumidores y en general de los derechos colectivos, indicando que:

*“la Constitución de 1991 no distingue como lo hace la doctrina, entre intereses colectivos e intereses difusos, para restringir los primeros a un grupo organizado*

*y los segundos a comunidades indeterminadas, pues ambos tipos de intereses se entienden comprendidos en el término “colectivos”.* (Sentencia C-215, 1999).

Lo anterior permite inferir que los derechos colectivos de las comunidades se encuentran amparados mediante las acciones populares, las cuales pueden ser promovidas por cualquier miembro de la comunidad siempre y cuando se presente un daño que afecte a la comunidad en general.

- b. Sentencia C-1062 de 2000// Corte Constitucional, sala plena. Magistrado Ponente Dr. Álvaro Tafur Galvis.

Las Sentencias de constitucionalidad se han instituido como el eje fundamental del desarrollo de la norma que consagro en nuestro ordenamiento jurídico las acciones colectivas (Ley 472, 1998). En tal razón se emano la Sentencia C-1062 de 2000, La cual procede dentro del ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, el ciudadano Néstor Raúl Correa Henao demandó parcialmente el artículo 55 de la Ley 472 de 1998 "*por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.*"(art. 55 ley 472 de 1998).

Específicamente la alta corte declara: "*exequibles las expresiones “derivados de la vulneración de derechos e intereses colectivos” contenidas en el artículo 55 de la ley 472 de 1998*" (Sentencia C 1062, 2000), sustentado en los siguientes:

En un primer momento se reitera que *las acciones de grupo* establecen en el ordenamiento jurídico colombiano un mecanismo para acceder judicialmente a la defensa

de un grupo de personas previamente establecido, cuyo propósito es obtener una indemnización. De esta manera la Corte Constitucional ha afirmado :*“Las acciones de grupo se encuentran orientadas a resarcir un perjuicio proveniente de un daño ya causado o que se esté produciendo, respecto de un número plural de personas. Con el propósito de obtener la reparación del daño subjetivo, individualmente considerado, causado por la acción o la omisión de una autoridad pública o de los particulares. La naturaleza indemnizatoria, configura una de sus características esenciales”* (Sentencia C 1062, 2000).

Posteriormente se indicó que el ejercicio de las acciones de grupo está sometido a unos requisitos sustanciales específicos:

- *“En cuanto a la legitimación activa y pasiva de la acción, se debe probar el interés jurídico determinado por quien instaure la acción.*
- *La determinación de la responsabilidad que se pretende determinar, la acción puede dirigirse en contra de personas naturales y jurídicas, de naturaleza pública o privada.*
- *El objeto que pretende proteger, para el correcto ejercicio de esta acción es requisito indispensable que existan condiciones uniformes en el número plural de personas. ”* (Sentencia C 1062, 2000)

El interpone de la acción de grupo no cohibe a sus accionantes de iniciar una acción individual, sin embargo esta acción de grupo promueve los principios de economía procesal y eficacia de la administración de justicia.

De esta manera El Constituyente de 1991 implemento, en el ordenamiento jurídico colombiano, los mecanismos que actúan de manera previsiva y restitutoria para la protección de los derechos colectivos.

- c. Sentencia T - 466 del 2003// Corte Constitucional, Sala Segunda. Magistrado ponente, Doctor Alfredo Beltrán Sierra.

Para el año 2003 la Corte Constitucional conoce de la acción popular (Sentencia T-466, 2003) incoada por Consumidores de los productos de Coca Cola con representación legal por Panamco Colombia S.A. El motivo del litigio se presentó cuando los consumidores, compraron una botella de Coca - Cola y al momento de consumirla, verificaron la presencia de un cuerpo extraño dentro del liquido. (Sentencia T-466, 2003)

En razón a los hechos narrados, se inició una acción popular en contra de Panamco Colombia S.A. con el ánimo de: *“solicitar se protegieran los derechos a la seguridad y salubridad públicas, a la seguridad y previsión de desastres previsibles técnicamente, el goce de un medio ambiente sano y los derechos de los consumidores y usuarios a una garantía mínima presunta “pues el producto final que se distribuye –Gaseosas y Productos Líquidos con la Patente de la multinacional Coca Cola Company-, para la ciudad de Popayán y todos los municipios vecinos por ser Agencia de la misma, conforme a la prueba aportada no brindan garantía y seguridad en la calidad del producto líquido distribuidor”*. (Sentencia T-466, 2003)

Dentro del caso la corte describió la procedibilidad de la acción popular teniendo en cuenta el siguiente concepto: *“Los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores, producto de un procedimiento más o menos complejo como es el embotellamiento de la Coca Cola litro, el que por lo demás se encuentra sometido a “inspectores visuales”..., puede generar distintos riesgos para los consumidores, que deben ser prevenidos, para lo cual precisamente han sido establecidas las acciones populares”*. (Sentencia T-466, 2003)

Dentro de esta misma sentencia la Corte Constitucional hace el reconocimiento de las sentencias que previamente se habían emanado y que estudiaban de fondo la constitucionalidad del Decreto Ley 3466 de 1982, que fuere la norma vigente para el momento de la producción de la sentencia, en donde expresó:

*“[L]os derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productos y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho al consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores). ”<sup>18</sup>* (Sentencia C-1141, 2000).

---

<sup>18</sup> Extracto de la sentencia de la corte constitucional C- 1141 de 2000 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz (Sentencia C-1141, 2000)

Finalmente concluyen los H. magistrados de la Corte Constitucional, que cuando se trata la protección de los derechos de los consumidores, no es necesario que el daño se haya generado, o que por ocasión de este se genere un perjuicio:

*“Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos”.* (Sentencia T-466, 2003)

Por lo cual el Estado debe garantizar lo que la Corte denomina: *“la realidad en calidad, cantidad, condiciones de higiene y demás especificaciones particulares del mismo, lo que amerita la protección del Estado.”* (Sentencia T-466, 2003)

El caso desarrollado en esta sentencia toma gran importancia debido a que es el ejemplo perfecto para indicar como una acción colectiva, en específico una acción popular, actúa de manera eficiente y eficaz para el reconocimiento de los intereses colectivos en su particularidad de difusos de los consumidores, ante una compañía de la magnitud que es Panamco Colombia S.A. en representación de la marca Coca Cola.

d. Sentencia C - 133 del 2014// Corte Constitucional, Sala Plena. Magistrado ponente,  
Doctor Alberto Rojas Ríos.

Mediante la presente sentencia de constitucionalidad se resuelve la demanda se dirigida contra artículo 25 de la ley 1558 de 2012. En la cual previo de ser declarada EXEQUIBLE se exaltan por parte de la Corte Constitucional, el siguiente concepto:

La Corte señala que el derecho de consumidores se enmarca dentro de los derechos colectivos cuya interpretación la determina, entre otros principios, el principio de Estado

social que se consagra en el artículo 1º de la Constitución. Se ha entendido que el contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. En un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios.

### **Conclusiones**

#### **Derecho de consumo, su evolución normativa y la necesidad de su implementación, para la efectiva protección de los consumidores.**

Dentro del estudio que se realizó en el presente proyecto de investigación, se pudo evidenciar la dinámica evolutiva de las relaciones de consumo y su inminente normatización.

Desde un principio la constante necesidad de adquisición de productos y servicios por parte del hombre para la satisfacción de necesidades propias, generó una dinámica de mercado y la importancia de regular la misma; desde el derecho romano como pionero en la creación de normas e instituciones jurídicas, destinadas a regular y proponer estándares mínimos en la relación vendedor y comprador.

Posteriormente con los nacientes mercados en la Europa antigua, restringidos por limitaciones territoriales, al igual que en las otras áreas del conocimiento se presentó un receso en la producción normativa, sin embargo con la terminación de oscurantismo medioeval, la llegada de la revolución industrial y consigo el nacimiento de la doctrina

económica liberal, se suprimieron los obstáculos a la libertad contractual, dejando a los consumidores en un estado de indefensión, de ahí el nacimiento de instituciones en pro de la defensa de los consumidores como lo fue en su momento la National Consumers League. Siendo países como Estados Unidos, Francia y España países pioneros en la creación de normativa de protección al consumidor que posteriormente se verían reflejados en países latinoamericanos entre ellos Colombia.

Es evidente que la evolución histórica del mundo ha estado ligada paralelamente a la evolución de las relaciones de consumo y la implementación de normativas en esta materia, concluyendo que la dinámica del mercado nunca se detiene y por eso la necesidad constante de la actualización normativa, que intervenga, genere equilibrio y garantías para los extremos que intervienen en la relación de consumo.

### **Crecimiento normativo- jurídico en Colombia, una normativa garantista.**

En principio la normativa colombiana no fue estructurada en pro de la protección los derechos del consumidor; sino que de manera genérica se crearon instituciones jurídicas en materia civil y comercial que regulaban algunas relaciones contractuales, las cuales quedaban cortas en materia de protección al consumidor.

Con la evolución del mercado, el legislador fue creando normativa que cada vez se acercaba más, al reconocimiento y protección de los derechos de los ciudadanos como consumidores; con esta evolución se crearon los mecanismos que en cabeza de los consumidores, les permitiría hacer ejercicio de sus derechos en las relaciones de consumo; la creación de la ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor de Colombia, consagro de manera expresa los siguientes mecanismos de protección: las acciones populares y de

grupo, las acciones de responsabilidad por daños ocasionados por productos defectuosos y las acción de protección al consumidor. Estas y otras disposiciones adoptadas en este estatuto del consumidor hacen de la norma, una ley preventiva y garantista para el consumidor; pero es este mismo quien debe ser objetivo y diligente en las relaciones de mercado para evitar la vulneración de sus derechos y evitar la congestión del aparato judicial.

### **Papel del Estado colombiano como Estado social de derecho frente al derecho de consumo.**

Los derechos de los consumidores, son abarcados por la categoría de derechos colectivos. Estos derechos colectivos surgen a partir del estudio de las relaciones sociales, vistas desde el estado social de derecho, donde la comunidad juega en papel vital, dejando de ser ajena a los asuntos que le conciernen.

El concepto y desarrollo del estado social de derecho tiene como principio satisfacer necesidades de tipo colectivo y por ende realizar una protección efectiva de los intereses de grupo. Estos intereses responden al fenómeno de socialización y surgimiento de nuevas exigencias sociales como consecuencia del aumento de la calidad de vida de los ciudadanos requiriendo por parte de Estado una efectiva intervención en la producción utilización y consumo de bienes y servicios.

La moderna formulación del derecho ha hecho que los derechos colectivos, entre ellos los de los consumidores, sean el producto de una realidad socio económica diversa y antes desconocida, en la que el ciudadano, necesita ubicarse en un plano distinto al individual de

acuerdo a exigencias que lo trascienden y que no pueden ser satisfechas bajo esquemas jurídicos tradicionales.

### **Excepcionalidad de la acción de tutela**

Es importante resaltar dentro del presente trabajo investigativo, que si bien la acción de tutela se encuentra destinada por el ordenamiento jurídico como herramienta exclusiva para la protección de derechos fundamentales, es posible encontrar una excepción a esta regla, en el sentido de que la acción puede llegar a amparar derechos colectivos de los (consumidores), siempre y cuando se encuentre interrelacionado con la violación particular de un derecho fundamental; en este orden de ideas la acción de tutela se podría emplear como mecanismo transitorio para evitar el perjuicio irremediable, ampliando su campo de actuación.

### **Eficiencia, eficacia y funcionalidad de las acciones colectivas en sede de consumo.**

La constitución política de Colombia, estableció expresamente en su artículo 88, que existen dos acciones de rango constitucional, de carácter colectivo; la acción popular caracterizada por su enfoque preventivo, cesatorio y restitutivo con la clara finalidad de evitar el daño, agravio o peligro y reparando los intereses afectados de la colectividad, protegiendo los intereses colectivos y difusos en cabeza de todos los ciudadanos. Por otra parte la acción de grupo orientada a la indemnización de los daños causados, a un número plural o grupo de personas identificables cuyas condiciones o características con uniformes respecto de la causa que les origino perjuicios individuales.

La acción popular procede en la protección de los intereses difusos de los consumidores, en principio para evitar cualquier daño que los productores o proveedores puedan causar en

abstracto a los consumidores, en el ejercicio de la libre actividad económica e iniciativa privada constitutivas de la relación de consumo. Esta acción en materia de protección al consumidor abstracto cubre tres aspectos: prevención, suspensión del efecto dañino y reparación de los daños colectivos causados. En este orden de ideas se evidencia la eficiencia de la acción popular por cuanto un individuo que pretenda la protección de su derecho como consumidor, al ejercer esta acción logra la protección de los derechos de los demás consumidores sin que ellos sean individualizados; la eficacia de esta acción, se evidencia en el carácter obligatorio de cumplimiento de los fallos judiciales. En el desarrollo de este proyecto investigativo identificamos la existencia de algunos problemas de impacto nacional, los cuales podrían ser solucionados mediante la aplicación eficiente, eficaz y funcional de la acción popular. Tal es el tan mencionado caso del “Cartel de los pañales” en el cual se sancionó a las empresas KIMBERLY, FAMILIA Y TECNOQUIMICAS, por la cartelización en la comercialización pañales, con una multa cercana a los doscientos ocho mil millones de pesos (\$ 208.000.000.00), sin embargo no se evidenció un resarcimiento en el mercado, que beneficiara a los consumidores de pañales. Procederemos a conectar esta situación con los elementos de la acción popular anteriormente desarrollados:

Tabla 19. La acción popular en el caso del “cartel de los pañales”.

Acción Popular //Cartel de los pañales	
Partes dentro del problema jurídico	Consumidores directos de pañales
	Empresas KIMBERLY, FAMILIA Y

	TECNOQUIMICAS
Derecho vulnerado a los consumidores	La afectación al patrimonio de los consumidores de pañales, por precios excesivos.
Normativa vulnerada	Ley 256 de 1996, en la cual se fijan normas de competencia en términos de variedad, calidad y precios donde el consumidor es el principal beneficiario.  Decreto 2153 de 2015, Artículos 47 y 48.  Donde se encuentran establecidos los acuerdos y los actos contrarios a la libre competencia.
Objetivo de la acción Popular	1.) En su modalidad cesatoria, para que detenga el daño que se ocasiona a los consumidores.  2.) En su modalidad Restitutoria, para que el valor de los pañales en el mercado sea el normal conforme a la justa fijación de precios.

**Nota.** Elaboración propia

En la acción de grupo el consumidor ya no se presenta un consumidor abstracto, sino un consumidor en concreto. Este no acude solo en su causa, sino que como mínimo requiere la presencia de 20 consumidores que se encuentren en situaciones similares respecto de la causa de que les genero a cada uno los perjuicios individuales. Su eficiencia se identifica en el momento en que permite que mediante una sola acción se cobije, proteja e indemnice los perjuicios causados por la vulneración de un derecho, a un grupo determinado. Su eficacia se identifica, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de procedimiento y medios probatorios que permitan dilucidar al fallador frente a la existencia del daño y su inminente reparación. Para el desarrollo de la acción de grupo identificamos el caso de los constantes cortes de energía en el área metropolitana de Barranquilla (atlántico), en donde el prestador del servicio es ELECTRICARIBE; Los usuarios manifiestan que el servicio es deficiente y por los cortes de energía se han presentado daños en los electrodomésticos.

Procederemos a conectar esta situación con los elementos de la acción de grupo anteriormente desarrollados:

Tabla 20. La acción de grupo en el caso “cortes de Electricaribe”.

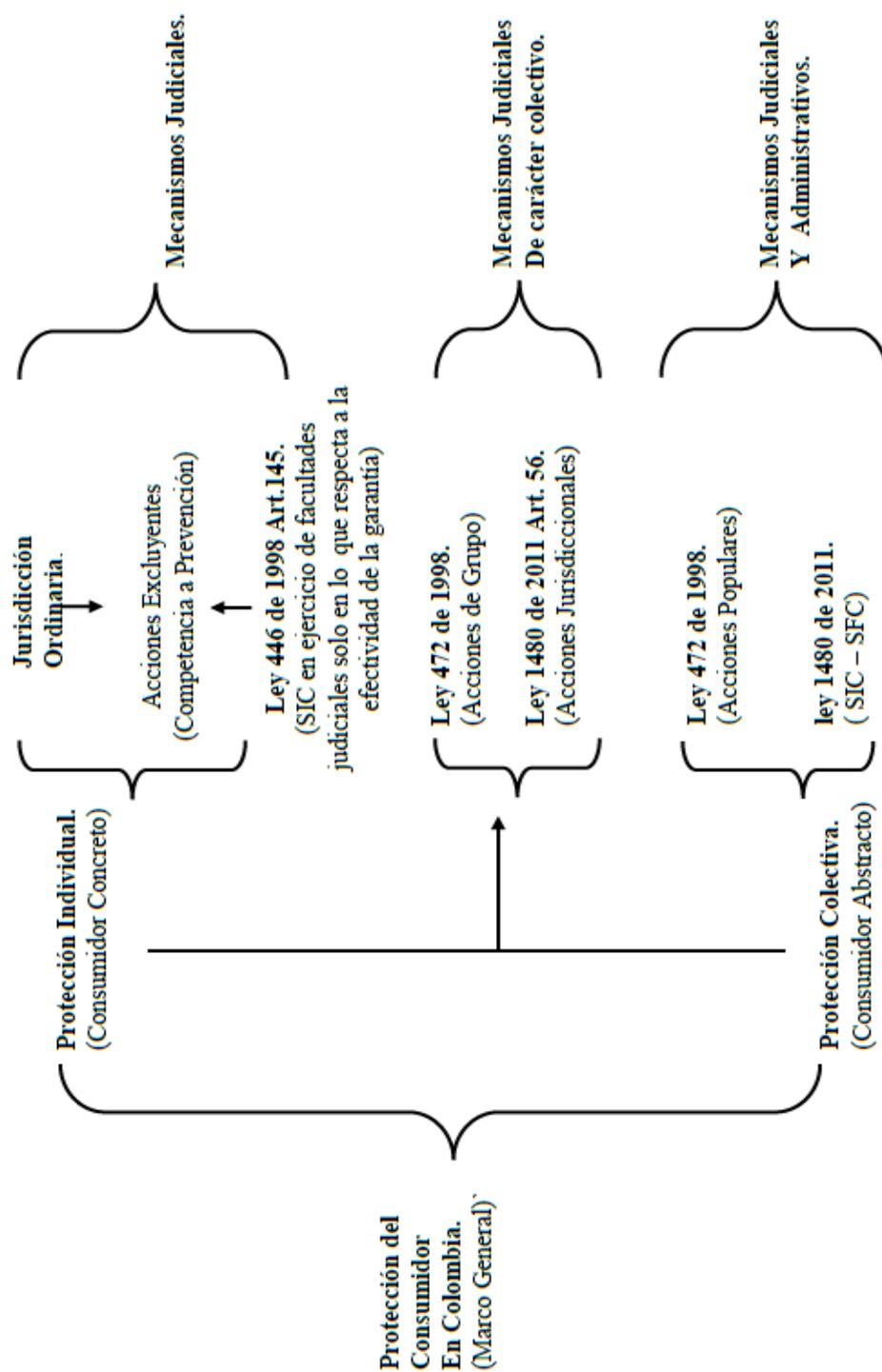
Acción de Grupo // Daños ocasionados por Electricaribe.	
Partes dentro del problema jurídico	Consumidores del servicio de energía proporcionado por Electricaribe
	Empresa Electrificadora del caribe S.A.
Derecho vulnerado a los consumidores	1.) La afectación al patrimonio de los consumidores, por el daño ocasionado a sus

	<p>electrodomésticos.</p> <p>2.) La falta de la prestación continua en el servicio público de energía</p>
Normativa vulnerada	<p>Ley 1480 de 2011, Estatuto del consumidor.</p> <p>Artículo 6. Calidad, idoneidad y seguridad en los productos.</p> <p>Artículo 7. Garantía legal.</p> <p>Artículo 20. Responsabilidad por daño por producto defectuoso.</p>
Objetivo de la acción Popular	<p>1.) Obtener la reparación de los perjuicios ocasionados a los consumidores ya identificados.</p>

**Nota.** Elaboración propia.

En cuanto a la funcionalidad de las acciones colectivas (popular y de grupo), es pertinente indicar que cumplen con esta característica siempre y cuando, el consumidor ajuste sus intereses y pretensiones en una u otra de las acciones; de lo contrario al no saber identificar cuál es su pretensión, ni la situación en la que se encuentra la vulneración de sus derechos, puede errar al escoger proceder mediante una acción colectiva y no una individual ante la jurisdicción ordinaria o las superintendencias, dependiendo cual sea su caso.

A continuación, mediante un cuadro explicativo se concluyen los mecanismos de protección al consumidor que existen en el ordenamiento jurídico colombiano y que previamente fueron desarrollados en el presente trabajo.



**Nota.** Elaboración propia, Fuentes (Ley 472, 1998) (Ley 446, 1998) (Ley 1480, 2011)

## Bibliografía

Código Civil Colombiano. (26 de mayo de 1887). *Ley 57*. Colombia.

MacPherson v. Buick Motor Co, 217 N.Y. 382, 111 N.E. 1050 (Corte Suprema de New York 14 de marzo de 1916).

Henningsen contra Bloomfield Motor Inc, 32 N.J. 358, 161 A.2d 69 (Corte Suprema de Justicia de New Jersey 9 de mayo de 1960).

Código de Comercio. (27 de mayo de 1971). *Decreto 410*. Colombia.

Decreto 2416. (9 de diciembre de 1971). *Por el cual se dictan algunas disposiciones sobre normas y calidades, pesas y medidas*. Colombia.

Ley 9. (24 de Enero de 1979). *Por la cual se dictan Medidas Sanitarias*. Colombia.

Ley 73. (1981). *Por la cual el Estado interviene en la Distribución de Bienes y Servicios para la Defensa del Consumidor, y se conceden unas Facultades Extraordinarias*. Colombia.

Resolución, No. 62 (Consejo Económico y Social de la ONU 23 de julio de 1981).

Decreto 1320. (1982). *Por medio del cual se reglamenta la Ley 73 de 1981*. Colombia.

Decreto 1441. (1982). *por medio del cual se regula la organización, el reconocimiento (Art 1°)*.

Decreto 3466. (1982). *Estatuto para la Defensa del Consumidor, por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores*. Colombia.

Decreto 3468. (1982). *Por el cual se crea y organiza el consejo nacional de protección al consumidor*. Colombia.

Decreto 3687. (1982). *Por el cual se dictan unas normas relativas a las ligas y asociaciones de consumidores*. Colombia.

Decreto 2876. (1984). *Sobre control de precios*. Colombia.

Decreto 1009. (1988). *Por el cual se crean y organizan los consejos departamentales de protección al consumidor y el consejo distrital de protección al consumidor*. Colombia.

Ley 45. (1990). *Por la cual se expiden normas en materia de intermediación financiera, se regula la actividad aseguradora, se conceden unas facultades y se dictan otras disposiciones*. Colombia.

Constitucion Politica . (1991). Colombia.

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. (1991). COLOMBIA.

Decreto 2591. (1991). *Por el cual se reglamenta la accion de tutela*. Colombia.

Decreto 2152. (1992). *Por el cual sereestructura el ministerio de desarrollo economico* . Colombia.

Decreto 2153. (1992). *Por el cual se reestructura la superintendencia de industria y comercio*.  
Colombia.

Decreto 2269. (1993). *Por el cual se organiza el sistema nacional de normalizacion, certificacion y metrologia*. Colombia.

Ley 100. (1993). *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Colombia.

Sentencia T-076 (Corte Constitucional 1993).

Ley 142. (1994). *Por la cual se establece el regimen de los servicios publicos domiciliarios*.  
Colombia.

Sentencia C 143 (Corte Constitucional 17 de Marzo de 1994).

Ley 256. (1996). *Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal*. Colombia.

Sentencia SU 257 (Corte Constitucional 28 de Mayo de 1997).

Decreto 990. (1998). *Por el cual se expide el reglamento de usuarios del servicio de telefonía móvil celular*. Colombia.

Ley 446. (1998). *Por la cual se dictan disposiciones sobre descongestion, eficiencia y acceso a la justicia*. Colombia.

Ley 472. (1998). *Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitucion Politica de Colombia* .  
Colombia.

Sentencia C-215 (Corte Constitucional 14 de Abril de 1999).

Sentencia C 1062 (Corte Constitucional, Sala plena 2000).

Sentencia C-1141, 1141 (Corte Consticucional 2000).

Ley 820. (2003). *Por la cual se expide el regimen de arrendamiento de vivienda urbana*. Colombia.

Sentencia T-466 (Corte Constitucional 5 de junio de 2003).

- Ley 1328. (15 de julio de 2009). *Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones*. Colombia.
- Ley 1480. (12 de octubre de 2011). *Por medio del cual se expide el estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones*. Colombia.
- Acosta Estevez, J. (1995). *Tutela procesal de los consumidores*. Barcelona, España: Jose Maria Bosch Editor S.A.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1985). Resolución 32 - 248.
- BENJAMIN, A. H. (1998). *El código Brasileño de protección al consumidor*. En: *Política y derecho del Consumo*. Bogotá: El Navegante Editores.
- Botania Garcia, G. A. (2013). *Derecho del consumo problemáticas actuales*. Bogotá, Colombia: Ibañez.
- Espinosa Apraez, B. (02 de Marzo de 2015). *La responsabilidad por producto defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a partir de una obligación de seguridad de origen legal y constitucional\**. Obtenido de Universidad Externado:  
<http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n28.11>
- GARCIA PERULLES, L. F., ARJONA PEREZ, C., RIOS ALMEDA, J., & MAYOR GUZMÁN, P. (2012). *La defensa colectiva de los consumidores en la justicia Española. Condiciones para el ejercicio de la acción colectiva y propuestas de mejora de la normativa procesal*. Madrid.
- Gidi, A. (2004). *Las acciones colectivas y la tutela de los derechos difusos colectivos e individuales en Brasil. Un modelo para países de Derecho Civil*. . Mexico: UNAM.
- IBAÑEZ, J. e. (1998). *Los derechos de los consumidores y usuarios, fundamentos constitucionales y desarrollo legal*. En: *Política y derecho del consumo*. Bogotá: El Navegante Editores.
- NATIONAL CONSUMERS LEAGUE. (18 de mayo de 2016). *A Look Back on 100+ Years of Advocacy*. Obtenido de <https://www.ncpw.gov/>
- Ossa Gomez, D. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del Consumidor en Colombia. *FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS*, 40(112), 203-239.
- Presidente de la Republica Alvaro Uribe Velez. (24 de Octubre de 2006). *Alcaldía de Bogotá*. Recuperado el 22 de Agosto de 2016, de Directiva presidencial No. 4 de 2006:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22016>
- Quesnay, F. (1757). *Tableau économique*.
- Restrepo Ruiz, B., & Cardenas Duran, L. G. (2004). *Fundamentos de la tutela Colectiva en materia de protección al consumidor en Colombia*. Bogotá D.C.: Universidad Externado.

- Reyes Lopez, M. J. (2005). *Derecho privado de consumo*. Valencia: Tirant lo blanch.
- Rubio Escobar, J. (s.f.). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Recuperado el 22 de Agosto de 2016, de Compendio de Jurisprudencia Proteccion al Consumidor:  
[http://www.sic.gov.co/recursos\\_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf](http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/compendio/Proteccion.pdf)
- Rusconi, D. (2013). *Derecho del consumo problemáticas actuales*. Bogota, Colombia: Ibañez.
- Stiglitz, G. (1990). Acciones Populares y de grupo. Nuevas herramientas para ejercer los derechos colectivos y del ambiente. En *Proteccion Juridica del Consumidor*. Buenos Aires: de Palma.
- Superintendencia de Industria y Comercio . (s.f.). Recuperado el 04 de julio de 2016, de Estatuto del Consumidor: <http://www.sic.gov.co/drupal/estatutos-consumidor>
- Superintendencia de Industria y Comercio. (28 de Septiembre de 2001). Concepto No. 01068256. Bogota, Colombia.
- Superintendencia de Industria y Comercio. (2015). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Recuperado el 20 de Agosto de 2016, de Mes del Consumidor:  
[http://www.sic.gov.co/drupal/especiales/mes\\_consumidor/index.html](http://www.sic.gov.co/drupal/especiales/mes_consumidor/index.html)
- Superintendencia de Industria y Comercio. (25 de Mayo de 2016). *ISSUU*. Obtenido de [https://issuu.com/quioscosic/docs/cartilla\\_acci\\_n\\_de\\_protecci\\_n\\_al\\_consumidor\\_versio](https://issuu.com/quioscosic/docs/cartilla_acci_n_de_protecci_n_al_consumidor_versio)
- Superintendencia de Industria y Comercio. (25 de Mayo de 2016). *Superintendencia de Industria y Comercio*. Obtenido de Informacion Institucional:  
<http://www.sic.gov.co/drupal/objetivos-y-funciones>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (25 de Mayo de 2016). *Superintendencia Financiera de Colombia, comprometida con la transparencia*. Obtenido de Acerca de la SFC:  
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60607>
- U.S. Department of Health and Human Services. (19 de mayo de 2016). *Food and Drug Administration*. Obtenido de <http://www.fda.gov/>
- URIBE VELEZ, A. P. (24 de octubre de 2006). DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04. Colombia:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22016>.
- VELILLA, M. A. (1998). *La evolución de la teoria general del contraro y el derecho del consumidor*. En: *Politica y derecho del Consumo*. Bogota: El Navegante Editores.

