

**LINEAMIENTOS REGLAMENTARIOS PARA LA PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR PIEDECUESTANO.**

CÉSAR RICARDO HERNÁNDEZ CANO

Trabajo de grado para optar por el título de Abogado

Directora:

MARÍA DEL ROSARIO SANTOS DE AGUIRRE

Abogada.

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
FACULTAD DE DERECHO-PREGRADO
BUCARAMANGA**

2014.

Agradecimientos

A mi Dios santísimo, por haberme brindado la salud y oportunidad de poder alcanzar mis metas. A mis padres, Ana Cano y Henry Hernández, quienes nunca perdieron la fe en mí, y me enseñaron que un hombre acostumbrado a las adversidades nunca se rinde. A mi alma gemela, Natalia Rojas, cuyo amor incondicional fue el apoyo que necesitaba para seguir adelante. Y a mí directora de tesis, María del Rosario Santos, por su apreciado tiempo y dedicación.

Índice

	Pág.
Resumen en español	1
Resumen en Ingles.	3
Introducción.	4
Pregunta de investigación	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Justificación	11
1. Antecedentes de la protección al consumidor	13
1.1 Evolución de los derechos del consumidor en Colombia	18
1.2 Quien o quienes son consumidores	24
1.3 El consumidor piedecuestano	26
2. Análisis constitucional de los derechos de los consumidores en Colombia	28
3. Mecanismos de protección de los derechos del consumidor Piedecuestano	32
3.1 Protección constitucional de los derechos del consumidor Piedecuestano	33

3.2 Protección judiciales de los derechos del consumidor Piedecuestano	39
3.3 Protección administrativa de los derechos del consumidor Piedecuestano	43
4. Instituciones que velan por la protección de los derechos de los consumidores	45
4.1 Superintendencia de industria y comercio	45
4.2 Confederación Colombiana de Consumidores	50
5. Lineamientos reglamentarios sobre la protección de los derechos de los consumidores en el municipio de Piedecuesta.	55
6. Conclusiones	65
Referencias	67
Apéndices	71

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A. Acuerdo municipal	71
Imagen R15-clasificación del suelo rural de Piedecuesta.	86
Imagen mapa de Veredas Municipio Piedecuesta.	87

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TÍTULO: LINEAMIENTOS REGLAMENTARIOS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR PIEDECUESTANO.

AUTOR: CÉSAR RICARDO HERNÁNDEZ CANO.

FACULTAD: FACULTAD DE DERECHO.

DIRECTORA: MARÍA DEL ROSARIO SANTOS DE AGUIRRE.

RESUMEN

La falta de información suministrada por parte de la autoridad administrativa municipal de Piedecuesta, sobre los procedimientos, conceptos, acciones, autoridades competentes y derechos que tienen los ciudadanos, para ejercitar los mecanismos para la protección de sus derechos, ocasionaron en la relación contractual de consumo de los ciudadanos, un abuso por parte de los proveedores, distribuidores de tales bienes y servicios, aprovechándose estos de la falta de publicidad y del desconocimiento conocimiento de los lineamientos reglamentarios respecto a la protección de los derechos de los consumidores. Tal desconocimiento de las normas que regulan la protección de los derechos de los consumidores por parte de los productores y distribuidores de bienes y servicios, ha generado un ambiente de desconfianza Socio-económica derivado del estado de indefensión en que se encuentran los adquirentes de tales bienes respecto de la garantía, calidad e idoneidad de los productos. El origen de tal situación es consecuencia, de que los consumidores Piedecuestanos, desconocen las herramientas o mecanismos legales y constitucionales para la reclamación efectiva de sus derechos, tales como la protección contra la publicidad engañosa, derecho a la idoneidad e indemnidad de los bienes adquiridos por el consumidor, y de igual manera la protección de su derecho a obtener de forma completa, oportuna, comprensible, la información sobre el estado de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación para la satisfacción de sus derechos y necesidades.

Ahora bien, la importancia práctica de este proyecto de investigación, es de orientar al consumidor Piedecuestano, sobre los lineamientos reglamentarios existentes para la protección de sus derechos como consumidores, así como la de proponer la creación de una oficina de protección al consumidor, la cual se encargaría de dar trámite a las PQR de los usuarios, como también de implementar políticas de información de los derechos de los consumidores Piedecuestanos.

PALABRAS CLAVES:

Lineamientos reglamentarios, derechos, obligaciones, culturización del consumidor, protección al consumidor.

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: LINEAMENTS AND REGULATION TO PROTECT THE PIEDECUESTANO CONSUMER.

AUTHOR: CÉSAR RICARDO HERNÁNDEZ CANO.

FACULTY: LAWS DEPARTMEN

DIRECTOR: MARÍA DEL ROSARIO SANTOS DE AGUIRRE.

ABSTRACT

The missing information given to the Piedecuesta community, by the mayor about the concepts, actions, procedures, the competent authorities and rights that we have as Piedecuesta citizens, to develop the tools which protect our rights are the responsible of the actual situation, an abuse by the proprietries and services by omitting the necessary information shown to the citizens by advertisements about our rights. This missing information had created a Socio-Economic suspicion as a result in which we are involved which affect our believe about the guaranties we will have, it increase the ignorance about the legal procedures or useful tools we have to demand the abuses these people created. Increasing the ignorance about the quality and conditions from the acquired products.

The purpose of the investigation project present in this document is create a protection consumers department which will be uncharged of giving to consumers the rights and completed needed information about the and regulation to protect the Piedecuestano consumer.

CLUE WORDS:

LINEAMENTS, REGULATIONS, RIGHTS,
OBLIGATIONS, EDUCATIONS OF THE CONSUMER,
CONSUMER PROTECTION.

Introducción

La reglamentación normativa, atinente a la relación contractual entre los productores y distribuidores de bienes y servicios y los consumidores de los mismos, se vino a establecer con la expedición de la Ley 73 de 1981 y el Decreto 3466 de 1982. Los cuales, implementaron dentro del marco de la constitución de 1886, las primeras políticas de protección al consumidor colombiano, determinando la forma en que el Estado intervendría en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, en la cual, el Congreso de la república Colombiana, otorgo facultades temporales a la rama ejecutiva para que regulara la protección al consumidor en temas específicamente señalados y normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, así como los procedimientos administrativos y judiciales para sancionar el incumplimiento de las obligaciones.

Con la expedición de la Carta Constitucional del 4 de julio de 1991, se buscó darle mayor protección a los derechos de los consumidores colombianos, quienes durante años se habían visto desconocidos y desprotegidos, debido a la falta de una clara reglamentación normativa y una eficiente política de divulgación y protección de los derechos de los ciudadanos. Tal protección constitucional se vino a consignar en el artículo 78 de nuestra carta política, el cual reza de la siguiente manera: “*ARTICULO 78. 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”.

En el mercado actual, donde las relaciones comerciales entre estados, ha permitido la globalización de una amplia variedad de bienes y servicios, generando así una gran competencia económica entre los diferentes proveedores y distribuidores, creando una tendencia continua a la disminución de barreras arancelarias, y un vulnerable sistema de control de precios que a su vez ha gestado una tendencia o un cambio de cultura de consumo, denotando que lo importante no es solo mediar por la proteger del consumidor, sino prevenirlo, educarlo y entregarle las herramientas legales para su defensa y participación.

En este sentido, cabe resaltar el gran avance jurídico obtenido en materia de protección al consumidor, con la sentencia de la honorable Corte Constitucional, sentencia C-1141 de 2000, en la cual se menciona:

“Los derechos del consumidor, no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, de los productores 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 del consumidor. El derecho del consumidor, cabe advertir, tiene carácter poliédrico. Su objeto, en efecto, incorpora pretensiones, intereses y situaciones de orden sustancial (calidad de bienes y servicios; información); de orden procesal (exigibilidad judicial de garantías; indemnización de perjuicios por productos defectuosos; acciones de clase etc.); de orden participativo (frente a la administración pública y a los órganos reguladores)”.

Pese a lo anteriormente expuesto, los avances en materia normativa y jurisprudencial, de los mecanismos empleados para la protección de los derechos de los usuarios son aún insuficientes, debido a la escasez en la implementación de políticas de protección e información de los derechos y deberes de los consumidores por parte de los entes territoriales. Además, en Colombia no existen entes especializados para la protección del consumidor como la Procuraduría Federal del consumidor (PROFECO) de México, o la Comisión de Protección al Consumidor (CPC) de Perú, situación está, que genera mayor desproporción en cuanto a la posición contractual y económica que debe afrontar el consumidor Colombiano, y especialmente el consumidor Municipal, quienes se encuentran fuera de la esfera inmediata de atención de la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad a cargo de la atención de las PQR, que presenten los usuarios de tales bienes y servicios, para la protección de sus derechos.

Con la expedición de la ley 1480 de 2011 (Nuevo Estatuto del Consumidor), el Congreso de la Republica, buscó la forma de dar mayor cercanía y atención a las PQR de los consumidores municipales, facultando a los alcaldes para que ejerzan en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio. (Artículo 62), como alternativa en la búsqueda de la protección y prevención de los derechos de los consumidores municipales, como es el caso de los consumidores del municipio de Piedecuesta.

Debido a que la entidad administrativa municipal de Piedecuesta carece de políticas suficientes respecto a la protección de los consumidores Piedecuestanos, principalmente, con relación en aspectos como; la creación de las autoridades municipales competentes para dar solución a las PQR de los usuarios de la respectiva circunscripción, y a la falta de información referente a los mecanismos, acciones y derechos con que estos cuentan. Lo cual ha generado un ambiente de desconfianza Socio-económica derivado del estado de indefensión en que se encuentran los adquirentes de tales bienes respecto de la garantía, calidad e idoneidad de los productos. El origen de tal situación, es consecuencia de que los consumidores Piedecuestanos desconocen de las herramientas o mecanismos legales y constitucionales para la reclamación efectiva de sus derechos, y piensan que si fueron engañados fue en gran parte su responsabilidad, por no asegurarse adecuadamente de la calidad e idoneidad del bien al momento de su compra, o si saben que pueden hacer algo pero no conocen los mecanismos idóneos para hacerlo, viéndose de esta forma quebrantados sus derechos como el de la protección contractual, para evitar las cláusulas abusivas, el derecho a la protección de publicidad engañosa, el derecho a la idoneidad e indemnidad de los bienes y mercancías

adquiridas por el consumidor, el derecho a obtener de forma completa, oportuna, comprensible, precisa e idónea el estado de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación para la satisfacción de sus derechos y necesidades.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las políticas que requiere el municipio de Piedecuesta para la protección de los derechos que tienen los consumidores frente a los productores y distribuidores de bienes y servicios?

Objetivo general

Proponer unos lineamientos reglamentarios para la protección del consumidor piedecuestano, que le sirvan de orientación para dar solución a los conflictos que surjan entre productores, distribuidores y el consumidor de un bien o servicio, por el desconocimiento que se tiene sobre los mecanismos de acción para la protección de sus derechos, y la falta de publicidad e información a nivel municipal, de las autoridades o autoridad competente donde acudir para la protección de sus derechos.

Objetivos específicos

- 1- Determinar las acciones, herramientas legales, administrativas y jurisprudenciales, de los ciudadanos, para exigir el resarcimiento de los daños que se les causen con productos o servicios defectuosos.

- 2- Establecer los lineamientos normativos para la protección de los derechos de los consumidores Piedecuestanos, y las obligaciones de los productores o distribuidores frente a estos.
- 3- Identificar el tipo de acto administrativo, acuerdo municipal o resolución mediante la cual se reglamente la protección de los derechos de los consumidores.

Justificación

La falta de información suministrada por la autoridad administrativa municipal de Piedecuesta, sobre los procedimientos, conceptos, acciones, derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos, de ejercitar los mecanismos para la protección de sus derechos, ocasionaron en la relación de consumo de los ciudadanos, un abuso por parte de los proveedores, distribuidores de tales bienes y servicios, aprovechándose estos de la falta de publicidad y conocimiento de los lineamientos reglamentarios respecto a la protección de los derechos de los consumidores que inherentemente ostentan los usuarios.

Tal desconocimiento de las normas que regulan la protección de los derechos de los consumidores por parte de los productores y distribuidores de bienes y servicios, ha generado un ambiente de desconfianza Socio-económica derivado del estado de indefensión en que se encuentran los adquirentes de tales bienes respecto de la garantía, calidad e idoneidad de los productos. El origen de tal situación es consecuencia, de que los consumidores Piedecuestanos, no saben que cuentan con las herramientas o mecanismos legales y constitucionales para la reclamación efectiva de sus derechos, y piensan que si fueron engañados fue su responsabilidad, por no asegurarse adecuadamente de la calidad e idoneidad del bien al momento de su compra, o si saben que pueden hacer algo al respecto, pero no conocen los medios idóneos para hacerlo viéndose de esta forma quebrantados sus derechos a la protección contractual, para evitar las cláusulas abusivas, para la protección de sus derechos de la publicidad engañosa, como también sus derechos a la idoneidad e indemnidad

de los bienes y mercancías adquiridas por el consumidor, de igual manera la protección de su derecho a obtener de forma completa, oportuna, comprensible, precisa e idónea la información sobre el estado de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación para la satisfacción de sus derechos y necesidades.

Ahora bien, la importancia práctica de este proyecto de investigación, es de orientar al consumidor Piedecuestano, sobre los lineamientos reglamentarios para la protección de los consumidores, para que de esta forma pueda exigir el resarcimiento de los daños que se les causen con productos o servicios defectuosos, así como para hacer cumplir los derechos que tienen a su favor, que se convierten en claras obligaciones para los productores o distribuidores.

1. Antecedentes de la protección al consumidor

En la antigüedad las relaciones de consumo entre el mercader y el comprador era una actividad económica completamente informal, cuyo despliegue era regido por la costumbre y por leyes divinas de los pueblos. Debido a la inexistencia de una regulación expresa atinente a la relación contractual de consumo, el comprador se veía desprotegido ante la carencia de mecanismos legales que velaran por su protección de manera eficaz de posibles abusos y engaños a los que pudiera ser sometido por parte de los productores, distribuidores y comerciantes de bienes y servicios.

Ahora bien, los primeros vestigios del desarrollo histórico de los derechos del consumidor, datan desde la antigua Roma. Por supuesto, cabe aclarar que dicha protección no se miraba desde la órbita jurídica de la protección al consumidor como tal, pues la sociedad romana no era una sociedad de economía de empresa ni tampoco una ciudad estructurada en la economía global como la actual.

El derecho civil de los romanos (Código de Justiniano), contemplaba diversos mecanismos (acciones) de protección de los clientes, referentes al control de precios de las mercancías y la regulación del poder adquisitivo del dinero, y la calidad de las mercancías, pero esto visto desde una percepción contractual y no como protección a los consumidores, pues dicha denominación estaba fuera del glosario romano. De igual forma el “estado” romano, intervenía de manera activa en las ciudades, a fin de que los comerciantes operaran

en condiciones de higiene y buen trato para con los compradores. Al respecto, las Novellae Romanas, contemplaban dentro de su articulado, algunas estipulaciones referentes a la protección de los adquirentes de bienes. Así por ejemplo en la Novallae CXXII, se imponen severas penas al comerciante que defrauda al público obligándolo a pagar hasta el triple de lo defraudado, la Novallae XLIV, consideraba a los enterradores como prestadores de un servicio público.

Además, cabe destacar que en el derecho romano es donde se reglamenta la figura de los vicios ocultos de la cosa vendida, haciendo referencia a la responsabilidad que tiene el vendedor de la venta de esclavos y animales de tiro y carga.

El edicto de los Ediles curules, contempla dos tipos de acciones a favor del comprador al momento de realizar la compra de algún bien. Dichas acciones que estaban a elección de la parte agravada eran: *LA ACTIO REDHIBITORIA* como acción de resolución, cuya finalidad era conseguir la restitución del precio contra la devolución de la mercancía, y la *ACTIO QUANTIA MINORIS* como acción de aminoración, en el caso en que el comprador quisiera conservar al esclavo, con el objetivo o finalidad de obtener la reducción del valor o precio, además de la devolución de lo que había pagado de más.

Llegada la Edad Media, los derechos de los adquirentes de bienes y servicios continuaban sin reglamentación, y la denominación Consumidores seguía ajena a toda normatividad preexistente. Con el estallido de la revolución francesa en 1789, y la proclamación de los derechos del hombre y del ciudadano, era de esperarse que las nacientes

relaciones contractuales estuvieran regidas por el principio de autonomía de la voluntad, producto de la necesidad económica-social imperante de la época, capacitando de esta forma a los individuos para establecer relaciones jurídicas acorde a su libre voluntad.

El florecimiento en la comercialización de bienes y servicios, fue debido a la tecnificación e industrialización del mercado, acompañado desde luego de la implementación de diferentes teorías socio-económicas, tales como la autonomía de la voluntad, la cual es evidente en las relaciones contractuales de consumo entre los comerciantes y los adquirentes de los bienes del mercado. Y la implementación de la teoría económica liberal, la cual limitó la intervención del estado en la interacción económica de consumo, generando como consecuencia la desprotección jurídica estatal hacia el consumidor, además de generar fenómenos como engaños y abusos de parte de los empresarios y distribuidores en la calidad de los productos y un total desconocimiento del sector público y privado de las reclamaciones que realizaban los usuarios.

A finales del siglo XVIII, La influencia del liberalismo económico, se propagó en la mayor parte del continente europeo. Poco a poco, conforme fueron creciendo los distintos mercados de bienes tanto nacionales como mundiales, se produjo un aumento de la industria y del comercio, así como de las inversiones, los gobiernos comenzaron a integrar medidas liberales en el cambiante mercado de consumo, y de esta forma nacieron nuevas medidas como la libre circulación de productos, el capital y los trabajadores.

A mediados de los noventa, una vez ya superados los problemas económicos mundiales producto de la I y II guerra mundial, los mercados nacionales e internacionales experimentaron en esta etapa una progresiva demanda de bienes y servicios. Los “consumidores” que en un principio se vieron privados de bienes materiales como consecuencia de estas dos grandes guerras, además de la depresión económica de 1929 (época de la gran depresión). Los adquirentes de bienes y servicios estaban complacidos de tener la posibilidad de adquirir cuanto les ofrecían las empresas. No muy frecuentemente los consumidores exigían de los proveedores y distribuidores la calidad de productos que estos ofrecían. La oferta de bienes no se hacía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, ciertamente la realidad en cuanto a la producción de bienes no se realizaba pensando en el consumidor porque de todas formas se vendía todo lo que se producía. De esta forma, a mediados de este siglo, la combinación de un creciente poder adquisitivo de la población, y una demanda insaciable de bienes y servicios; en un mercado cada vez más complejo y diversificado donde los oferentes sólo pensaban en maximizar sus beneficios a cualquier costo, propiciaron en el mercado una serie de abusos debido a la situación de vulnerabilidad en que se encontraban los adquirentes de tales bienes y servicios. Situación esta que propicio la necesidad de implementar un sistema normativo que evitara tales perjuicios económicos a los consumidores.

Los consumidores, al percatarse de la situación de desequilibrio en que estos se encontraban frente a los fabricantes, empezaron a reclamar sobre la calidad, el valor de estos nuevos productos, y su idoneidad. Como consecuencia de ello, empezaron a crearse organizaciones tales como; (CI) Consumers International, el BEUC (Bureau European des

Unions de Consommateurs), el ICRT (International Consumer Research & Testing) que velan por la protección de los consumidores que analizaban el estado de los productos en el mercado, además de proporcionar la asesoría que hacía tanta falta y se enfrentaban a los comerciantes deshonestos cuando era necesario.

En marzo de 1960, se celebró en la Haya La primera conferencia internacional de organizaciones de consumidores (OCU), la cual se dedica tanto a nivel nacional como internacional, a establecer los parámetros de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Dichos parámetros y directrices focalizan su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Actualmente el desarrollo y crecimiento respecto a los derechos de los consumidores, ha llegado hasta tal punto de considerarse una verdadera rama del derecho, con fundamentos normativos y principios propios, que ha tenido grandes desarrollos legales, como en Francia, en donde múltiples normas de protección al consumidor le conceden a estos, entre otros, el derecho a la información precontractual, que se desdobra en dos obligaciones para el vendedor: el deber negativo de no engañar, es decir, informar las contraindicaciones y riesgos del producto, y el deber positivo de informar, señalando el contenido, composición, medidas y la manera de emplear el producto vendido, que incluso ha llegado a convertirse en la obligación de consejo, en los casos en que las prestaciones son demasiado especializadas y

requieren competencias técnicas específicas que el vendedor debe ofrecer a sus clientes. (Velilla, 1998).

1.1 Evolución de los derechos del consumidor en Colombia.

El detonante para la reglamentación de los derechos de los consumidores en Colombia, se presentó ante la imperiosa necesidad de garantizarle a los adquirente de los diferentes bienes y servicios una seguridad jurídica respecto a una evidente situación de vacío y desprotección legal que se vivía en el mundo.

En Colombia, la reglamentación normativa de los derechos de los consumidores era escasa. A mediados de abril de 1887, durante la vigencia de la Constitución de 1886, se expidió una ley sobre la "adopción de códigos y ubicación de la legislación nacional" que fue implementada en todo el ámbito de la naciente República de Colombia, adoptando de esta manera como código nacional el elaborado por Don Andrés Bello, que consagraba, como obligaciones del vendedor, las mismas instituciones para la protección al comprador que el derecho romano: el saneamiento por vicios redhibitorios, cuando el bien tenía vicios ocultos en su funcionamiento, y el saneamiento por evicción, cuando la posesión se perdía por problemas jurídicos, a través de sentencia judicial (arts. 1893 a 1927 del C.C.).

Posteriormente con la implementación del decreto-ley 410 de 1971 (Código de Comercio de Colombia), norma aún vigente en nuestro ordenamiento, consagró en sus artículos 932 al 942, derechos tales como el que contempla el artículo 932, el cual hace

mención sobre la garantía de buen funcionamiento de la cosa vendida, y la del artículo 942, que hace referencia a que una vez se pida la resolución de contrato por incumplimiento del vendedor, el comprador tendrá derecho a que se le pague el interés legal comercial sobre la parte pagada del precio o a retener los frutos de la cosa en proporción a dicha parte, sin menoscabo de la correspondiente indemnización de perjuicios por parte del vendedor. Pero dichos medios de protecciones se quedaban cortos, pues en la práctica, estos exigían extensos requisitos y plazos, y en cuanto a las acciones de reclamación, estas eran largas y dispendiosas, lo cual casi siempre terminaban por disuadir al comprador de toda reclamación judicial.

En 1971, el Gobierno Colombiano en aras de dar mayores mecanismos y derechos a los consumidores, expide el Decreto 2416 de 1971, en el que se consagraron normas técnicas de calidad, obligando a los distribuidores y productores de dichos bienes, a ofrecer sus productos bajo unos estándares de optimización para poder ser ofrecidos al consumidor final. Debido a la evidente situación de vulnerabilidad en la que se encontraba en la relación contractual los consumidores, el Gobierno Colombiano, buscó la forma de implementar políticas de protección económica a la parte más débil de dicha relación contractual, mediante la promulgación de la Ley 73 de 1981, la cual determinó la intervención del estado en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, en la que el Congreso, otorgó facultades temporales y extraordinarias a la rama ejecutiva para que regulara la protección al consumidor en temas específicamente señalados. Un año después de la promulgación de la ley 73 del 81, se expide el primer Estatuto del Consumidor en Colombia, el Decreto 3466 de 1982, por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las

garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones. De igual manera en 1982, se expide también el Decreto 1441 de 1982, por medio del cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores, cuya finalidad es garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, y en 1985, tres años más tarde, mediante el decreto 1009 del 24 de mayo de 1988, se crean los Consejos Departamentales de Protección al Consumidor y se crea también, el consejo distrital de protección al consumidor, cuya aplicación se daría en el 2006, además de buscar la implementación de un sistema de control de pesos y medidas en nuestro país.

Posteriormente, con la entrada en vigencia de la constitución del 91 bajo el Gobierno de César Gaviria, se buscó darle mayor predominio a la protección de los derechos de los usuarios de la relación de consumo. Dicho respaldo legal se encuentra estipulado en los artículos 78, que dice: “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. 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.

El carácter social de la Carta Política de 1991, imprimió en nuestro ordenamiento un nuevo marco legal, en el cual, se buscó darle prevalencia a los derechos de las personas y de crear mecanismos e instituciones que buscaran el cumplimiento de tal fin. En este orden de ideas, el Gobierno Colombiano buscó reestructurar por medio de decreto reglamentario, instituciones tales como; la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Desarrollo Económico (Decretos, 2152 y 2153 de 1992), otorgándole funciones de protección al consumidor, de vigilancia y acreditación de las normas técnicas y de calidad. De igual manera, estas entidades recibieron fueron facultadas para investigar e imponer sanciones a las conductas que transgredan la recta y libre competencia, o la omisión en el cumplimiento de las normas de calidad e idoneidad de los bienes del mercado, así como el deber de dar respuesta de manera óptima y oportuna a las PQR formuladas por los particulares respecto a las violaciones sobre protección de sus derechos como consumidores.

En 1996, se expidió la Ley 256, con la cual se expidieron normas atinentes a garantizar una libre y leal competencia, mediante la prohibición de actos y conductas de competencia desleal, en beneficio de todos los que participen en el mercado.

Siguiendo estos lineamientos, la Corte Constitucional en su sentencia hito respecto a la protección de los consumidores, sentencia C-1141 de 2000, Referencia: Expediente; D-2830, Magistrado Ponente; Eduardo Cifuentes Muñoz.

“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado

en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional. El significado de un determinado derecho y su extensión, por consiguiente, no se establece sólo por la Constitución a priori y de una vez para siempre”.

Años más tarde, en el gobierno de Álvaro Uribe Vélez, se expide la directiva presidencial N° 4, del 24 de octubre del 2006, con la cual se pretende dar cumplimiento al artículo 78 de la constitución política, la ley 73 d 1981 y los decretos 1441 y 3466 de 1982; La cual va dirigida directamente a los Gobernadores y Alcaldes, para garantiza el cumplimiento de las siguientes funciones: 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. 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.

Posteriormente el Congreso de la república incorpora en nuestro sistema normativo nacional la ley 1328 de 2009 que sí incorpora un verdadero catálogo de derechos y herramientas que protegen al consumidor financiero, al hacer un especial hincapié en la información del mismo, así como la ley 1340 del mismo año, por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia, haciendo énfasis en la actualización de la normatividad en materia de protección de la competencia para adecuarla a las condiciones

actuales de los mercados, facilitar a los usuarios su adecuado seguimiento y optimizar las herramientas con que cuentan las autoridades nacionales para el cumplimiento del deber constitucional de proteger la libre competencia económica en el territorio nacional.

Finalmente, el 12 de octubre del 2011, se expide la ley 1480, actual estatuto del Consumidor, que se consolida como un gran logro en las políticas de protección del consumidor colombiano, cuyos objetivos son: proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

1.2 Quien o quienes son consumidores

La noción de consumidor vino a coger fuerza, furor y conceptualización en la época posterior a la segunda guerra mundial, debido a la implementación del llamado Estado de Bienestar, donde importantes sectores sociales de los países industrializados aumentaron considerablemente su poder adquisitivo. Para sostener esa situación de mejoramiento salarial y de cobertura social, se hacía indispensable incrementar la producción y, en forma equivalente el consumo para que se pudiera polarizar todo lo fabricado. Fue una época de adelantos tecnológicos. El mejoramiento salarial se dio a partir de las negociaciones entre los sindicatos y las organizaciones patronales, y asegurando las mayores ganancias a los empresarios, desarrollo este que giraba en torno a políticas macroeconómicas de consumo. Para mantener este nivel de vida, era necesario aumentar la oferta de productos así como su

demanda de productos muchas veces innecesarios pero que comenzaron a ser publicitados como imprescindibles.

Así las cosas, y debido al desenfrenado aumento en la comercialización de bienes y servicios hizo necesaria una reglamentación de los derechos de aquellos consumidores, para garantizarles una seguridad jurídica respecto a una evidente situación de vacío y desprotección legal que se vivía en el mundo. En un discurso realizado en 1962, por John F. Kennedy, este se manifestó ante la ciudadanía de los Estados Unidos sobre la protección de los intereses de los consumidores, discurso este que se convertiría en paradigma para los demás países desarrollados e industrializados, y que decía: “todos somos, por definición, consumidores... si a los consumidores se les dan productos de inferior calidad y en contraprestación los precios son altos, si las medicinas son peligrosas o no sirven, si el consumidor no tiene posibilidad de elegir en base a una adecuada información, entonces se despilfarra su dólar, su salud y su seguridad quedan amenazados y sufre el interés general”. (V. HIPPEL, Verbraucherschutz. Tübingen, 1986.)

Cabe destacar como tal, que la definición o conceptualización de “consumidor”, lo aportó el campo de las ciencias económicas partiendo de la definición de consumo, la cual consiste en la fase final del ciclo económico, ya que tiene lugar cuando el producto o servicio genera algún tipo de provecho o utilidad para el individuo (es decir el consumidor final). (tomado de; Definición de consumo - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/consumo/>).

En Colombia la noción de consumidor ha venido cambiando con el pasar de los años, dándole a este no solo la conceptualización de sujeto de una relación contractual de consumo, sino con la equiparación objetiva de normas para la protección y satisfacción de sus derechos como ciudadano.

1.3 El Consumidor Piedecuestano.

Con la promulgación de la ley 1480 de 2011, nuevo estatuto del consumidor, el Gobierno Colombiano, ha buscado diezmar de alguna forma la frágil situación en la que se encontraban los consumidores frente a los productores y distribuidores de bienes y servicios en los distintos municipios del país. No solo mediante la creación o regulación de mecanismos legales para la protección de sus derechos, sino a través de la delegación de competencias en los representantes legales de los distintos municipios del país, donde este, como cabeza de la entidad municipal cumpliera con funciones tales como; permitir el acceso de los consumidores a una información adecuada, promulgar campañas de educación y de políticas de interacción contractual de las relaciones de consumo entre los adquirentes (consumidores) y los productores y distribuidores de las respectivas municipalidades.

Sin embargo, en varios municipios del país no se han cumplido dichas directrices. En el Municipio de Piedecuesta, la importancia que se le ha dado a la problemática que surge de la relación contractual de consumo, entre los consumidores y los productores y proveedores de la respectiva circunscripción, ha sido poca por no decir nula. El desconocimiento en que se encuentran los Piedecuestanos de las normas que regulan la protección de los derechos de los consumidores, producto de la ineficiente o nulo

cumplimiento de las directrices legales por parte de la entidad municipal, ha generado un ambiente de desconfianza Socio-económica producto del estado de indefensión en que se encuentran los adquirentes de tales bienes y servicios.

Lo anterior es debido a que los consumidores Piedecuestanos, no saben que cuentan con determinadas herramientas o mecanismos legales y constitucionales para la reclamación efectiva de sus derechos, y piensan que si fueron engañados fue su responsabilidad, por no asegurarse adecuadamente de la calidad e idoneidad del bien al momento de su compra, o si saben que pueden hacer algo al respecto, pero no conocen los medios idóneos para hacerlo, ni conocen cual es la entidad a la cual deben acudir para evitar la vulneración de sus derechos.

2. Análisis constitucional de los derechos de los consumidores en Colombia.

Con la expedición de la Constitución de 1991 Colombiana, se buscó darle mayor importancia, protección, herramientas y/o mecanismo jurídicos que antes de la vigencia de esta no habían. De ahí que la misma Corte constitucional en varios de sus fallos trata el carácter social y democrático impreso en nuestra Carta Constitucional. Es así que en el fallo de Sentencia de la Corte Constitucional SU-747/98, Referencia: Expediente T-152455, Magistrado Ponente; Eduardo Cifuentes Muñoz, la Corte expreso: “El término social de la constitución, señala que la acción del Estado debe dirigirse a garantizarle a los asociados condiciones de vida dignas. Es decir, con este concepto se resalta que la voluntad del Constituyente en torno al Estado no se reduce a exigir de éste que no interfiera o recorte las libertades de las personas, sino que también exige que el mismo se ponga en movimiento para contrarrestar las desigualdades sociales existentes y para ofrecerle a todos las oportunidades necesarias para desarrollar sus aptitudes y para superar los apremios materiales”.

En la actualidad, la imperiosa necesidad de velar de manera integral por los derechos del consumidor, ha llevado a la implementación de diferentes políticas legislativas, por lo que se ha consagrado en la constitución, preceptos, valores y principios que dan sustento a la protección de los adquirentes de bienes y servicios, convirtiendo en una realidad jurídica lo que ya era una realidad socio-económica.

Así las cosas, la Constitución Política Colombiana contempla en su capítulo 3 artículo 78, el reconocimiento constitucional del deber Estatal de reglamentar y evitar la vulneración de los derechos de los consumidores. Al respecto el mencionado artículo dice: *“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. 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”*.

La protección a los derechos de los consumidores no solo encuentra respaldo en el artículo 78 de nuestra Constitución Política, sino también en su artículo 13, al estipular en el inciso tercero que: *“El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”*.

De igual manera, el artículo 333 de nuestra Carta Política menciona: *“La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitara o controlara cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición*

dominante en el mercado nacional. La ley delimitara el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. La ley delimitara el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación”.

Así mismo, la Constitución Política también consagra mecanismos jurídicos en pro de la protección de los derechos de los consumidores.

Ahora bien, hay que denotar que los derechos del consumidor son considerados a la luz de nuestra Carta Política como derechos colectivos, por lo cual la herramienta legal para su amparo o protección versa sobre las acciones que están señaladas en el artículo 88 de la misma.

Los derechos colectivos, también llamados usualmente con el término de "difusos" para referirse a aquellos cuya finalidad es la satisfacción de necesidades de tipo colectivo o social, recayendo en cada caso en un grupo humano determinado, quienes los ejercen de manera idéntica, uniforme y compartida. (Marulanda, Garzón, Perry, Cuevas, Benítez, y GUERRERO, G. 1991). Dentro de los derechos que se encuentran dentro de los de carácter colectivo son: el derecho al espacio público, el derecho al medio ambiente, a la seguridad, a la salubridad pública, a la competencia económica y los derechos de los consumidores y usuarios.

Al respecto la Corte Constitucional en su Sentencia T- 254 de 1993 preciso: La Carta Política consagro dos especies de acciones populares, claramente diferenciables: *la primera,*

que corresponde al inciso 1° del art. 88, es jurisprudencialmente conocida como “acción popular con fines concretos”, y otorga a una o varias personas dentro de una comunidad, legitimación activa para defender los derechos e intereses de la totalidad de dicha comunidad; la segunda, incorporada en el inciso segundo de la misma disposición, y reconocida como “acción popular de grupo o de clase”, legitima, a su turno, a cualquier miembro de un grupo definido de personas para exigir la reparación económica por un perjuicio (daño) ocasionado a los individuos del grupo afectado.

En consonancia con lo anterior, nuestra Constitución Política ha consagrado en su artículo 88 que: *“La ley regulara las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos (sic), la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulara las acciones originadas en los danos 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.”*

Sin embargo, hay que decir que pese a la gran cantidad de normas que se han expedido sobre el derecho de consumo en nuestro país, lamentablemente todas se han limitado a atribuir competencias a distintos órganos, sin que hasta ahora estas hayan desarrollado de manera óptima los mandatos constitucionales incluidos en los artículos 13 y 78, como también el artículo 333 de nuestra Carta Política.

3. Mecanismos de protección de los derechos del consumidor

Piedecuestano.

Si bien es cierto, la protección de los derechos de los consumidores no estaría del todo completa desde una órbita legal si con ella no se facultara a los sujetos titulares de los mismos con herramientas o mecanismos para hacer valer los principios, facultades y derechos inherentes de las personas hablando en sentido lato.

Nuestra Carta Constitucional del 86, no consagraba dentro de su cuerpo normativo un reconocimiento expreso de los derechos de los consumidores; aunado a eso, la primer reglamentación respecto a la protección de los mismos se dio hasta 1981 a través de la ley 73 del 81, en la cual se determinó la intervención del Estado en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, en la que el Congreso, otorgo facultades temporales a la rama ejecutiva para que regulara la protección al consumidor en temas específicamente señalados. Un año después de la promulgación de la ley 73 del 81, se expide el primer Estatuto del Consumidor en Colombia, el Decreto 3466 de 1982, por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores. Sin embargo este decreto solo contemplaba sanciones en caso de que no se registraran los productos.

Con la entrada en vigencia de la constitución del 91, se le dio mayor predominio a la protección de los derechos de los usuarios de la relación de consumo de bienes y servicios. Cuyo respaldo legal se encuentra estipulado en los artículos 78, que dice: *“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. 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”*. A su vez, la carta del 91 estableció los derechos de los consumidores en los derechos colectivos y consagro en su artículo 88 las herramientas (acciones) para su protección. (Sentencia de la Corte Constitucional, Sentencia T- 254 de 1993.Referencia; Expediente: T- 10505. M.P. Antonio Barrera Carbonell.)

3.1 Protección constitucional de los derechos del consumidor Piedecuestano

Como ya se ha venido explicando, los derechos del consumidor en Colombia están contemplados por nuestra Constitución Nacional de 1991 como derechos colectivos o difusos, y para su protección son aplicables las acciones establecidas en el artículo 88 de nuestra carta política.

El Artículo 88 de la Constitución Política reza de la siguiente manera:

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

También regulara las acciones originadas en los danos 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”.

En concordancia con lo anterior, la Corte Constitucional consagro dos especies de acciones populares, claramente diferenciables: la primera, que corresponde al inciso 1° del art. 88, es jurisprudencialmente conocida por la sentencia T- 254 de 1993, como “acción popular con fines concretos”, y otorga a una o varias personas dentro de una comunidad, legitimación activa para defender los derechos e intereses de la totalidad de dicha comunidad; la segunda, incorporada en el inciso segundo de la misma disposición, y reconocida como “acción popular de grupo o de clase”, legitima, a su turno, a cualquier miembro de un grupo definido de personas para exigir la reparación económica por un perjuicio (daño) ocasionado a los individuos del grupo afectado”.

Así las cosas, si el consumidor Piedecuestano siente que se le han vulnerado sus derechos como consumidor, este puede hacer uso de la Acción Popular en aras de defender

los intereses de la comunidad y hacer que se suspenda la violación a los derechos colectivos, pero no puede pedir una reparación por la violación individual que este ha sufrido; o también puede ejercer una acción de grupo o clase para pedir que se le repare el daño sufrido, tanto a él como a los demás individuos del grupo afectado.

Ahora bien, mediante la Ley 472 de 1998, el Congreso de la República reglamento el ejercicio de las Acciones Populares y de Grupo, consagradas en el artículo 88 de la Constitución Nacional.

Así pues, las acciones populares de conformidad con el artículo 3 de la citada ley; “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”. Ahora, en cuanto a su procedencia, esta procede contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos, la cual puede interponerse en cualquier tiempo mientras subsista la amenaza o peligro al derecho e interés colectivo por cualquier persona natural o jurídica, por cualquier entidad pública que controle o vigile determinado derecho colectivo; o por cualquiera de los órganos del ministerio público; por los alcaldes y demás servidores públicos que por razón de sus funciones deban promover la protección y defensa de estos derechos e intereses colectivos. Cabe destacar que respecto a la procedencia de la acción popular, esta no exige como requisito para su presentación, la representación judicial para la interposición de la acción. Pues el mismo artículo 13 de la ley 472 de 1998 establece: “Los legitimados para ejercer acciones populares pueden hacerlo por sí mismos o por quien

actúe en su nombre. Cuando se interponga una acción popular sin la intermediación de un apoderado judicial, la Defensoría del Pueblo podrá intervenir, para lo cual, el juez deberá notificarle el auto admisorio de la demanda”.

A su vez tal acción para puede ser interpuesta por cualquiera persona que sienta que se le han vulnerado sus derechos agotando en primera instancia la vía administrativa, salvo cuando el derecho o interés colectivo se vea amenazado o vulnerado de manera inminente por la actividad de la administración, no será necesario interponer previamente los recursos administrativos como requisito para intentar la acción popular. De igual manera esta Acción debe ser interpuesta ante de manera restrictiva primera instancia a los jueces administrativos y los jueces civiles de circuito. En segunda instancia la competencia corresponderá a la sección primera del Tribunal Contencioso Administrativo o a la Sala Civil del Tribunal de Distrito Judicial al que pertenezca el Juez de primera instancia. Será competente el juez del lugar de ocurrencia de los hechos o el del domicilio del demandado a elección del actor popular. Cuando por los hechos sean varios los jueces competentes, conocerá a prevención el juez ante el cual se hubiere presentado la demanda.

Así las cosas, debido a que la competencia para su conocimiento y tramite es otorgada a los jueces administrativos y los jueces civiles de circuito, los consumidores del Municipio de Piedecuesta para hacer uso de la misma, deben presentarla en Bucaramanga, lugar donde se encuentran las autoridades judiciales competentes para dar cumplimiento a los preceptos reglamentarios de la ley 472 de 1998, y proteger sus derechos como consumidores, cabe aclarar que este tipo de acción no es indemnizatoria, pues no busca obtener la reparación de

los perjuicios causados sino que el demandante obtendrá de prosperar la acción un incentivo que el juez fijará entre diez (10) y ciento cincuenta (150) salarios mínimos mensuales. (art. 39 de la Ley 47 de 1998).

En cuanto a la procedencia de la Acción de Grupo para la protección de los derechos de los consumidores Piedecuestanos, está a diferencia de la Acción Popular, busca la reparación (indemnización) de un daño causado por la omisión o la acción de una persona jurídica ya sea esta pública o privada o por un particular.

El artículo 46 de la ley 472 de 1998, establece respecto a su procedencia y definición; que las acciones de grupo 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.

En este orden de ideas, la acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de la indemnización de perjuicios causados a un grupo de personas. En el entendido de que para la legitimación por activa en las acciones de grupo no se requiere conformar un número de veinte personas que instauren la demanda, pues basta que un miembro del grupo que actúe a su nombre señale en ella los criterios que permitan establecer la identificación del grupo afectado. Sin embargo en virtud de la sentencia de la Corte Constitucional, Sentencia C-116-08), la cual modifico el inciso tercero del artículo 46 de la Ley 472 de 1998, en el entendido de que para la legitimación activa en las acciones de grupo no se requiere conformar un número de veinte personas que instauren la demanda, pues basta

que un miembro del grupo que actúe a su nombre señale en ella los criterios que permitan establecer la identificación del grupo afectado. Ahora, en cuanto a la titularidad para interponer la acción, esta podrá ser presentada por un grupo plural de personas naturales o jurídicas que hubieren sufrido un perjuicio individual. Así las cosas, el artículo 47 de la citada ley, menciona respecto al tiempo para de interposición de la acción, que “Sin perjuicio de la acción individual que corresponda por la indemnización de perjuicios, 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 vulnerante causante del mismo.

Al igual que para las acciones populares, para las acción de grupo la autoridad competente para su trámite y conocimiento en primera instancia los jueces administrativos y los jueces civiles de circuito del lugar de ocurrencia de los hechos o el del domicilio del demandado o demandante, a elección de éste.

Cuando por los hechos sean varios los jueces competentes, conocerá a prevención el juez ante el cual se hubiere presentado la demanda. En segunda instancia la competencia corresponderá a la sección primera del Tribunal Contencioso Administrativo o a la Sala Civil del Tribunal del Distrito Judicial al que pertenezca el juez de primera instancia.

Sin embargo, para la interposición de esta acción es requisito *sine qua non* que se haga por conducto de apoderado judicial debidamente certificado, pues a diferencia como ya dijimos anteriormente de la acción popular, esta no solo va dirigida al reconocimiento y restablecimiento de una situación vulnerante de los derechos de los consumidores, sino que

busca la indemnización por el perjuicio causado por las personas naturales y jurídicas, ya sean estas públicas o privadas.

No obstante, mediante la expedición de la ley 1437 de 2011 (Actual Código de Procedimiento Administrativo), estas dos acciones fueron reglamentadas como medios de control jurisdiccionales (*Protección de los derechos e intereses colectivos y Reparación de los perjuicios causados a un grupo*). Sin embargo, en cuanto a su reglamentación, esta sigue siendo la misma que establecía la ley 472 de 1998.

Por lo anterior, cabe establecer que ante una inminente vulneración de los derechos a los consumidores en el Municipio de Piedecuesta, estos pueden, dependiendo de la necesidad o interés que tengan (ya sea solo el restablecimiento de los derechos o también la indemnización de perjuicios) ejercer cualquiera de los dos medios de control establecidos en la ley 1437 de 2011 a través de demanda.

3.2 Protección judicial de los derechos del consumidor Piedecuestano.

En este punto, vamos a hacer una diferenciación en cuanto al trámite que debe realizar el consumidor Piedecuestano agraviado, respecto a la autoridad judicial y jurisdicción a la cual este puede acudir para la protección de sus derechos como consumidor.

Hasta finales del presente año (2013), toda controversia que surgía entre el consumidor

Piedecuestano y los proveedores y distribuidores de bienes y servicios a nivel

municipal, se regían por los preceptos legales contemplados en el Código de Procedimiento Civil Colombiano (Artículos 427 y 435 del Código de Procedimiento civil Colombiano, derogados en virtud de la ley 1564 de 2012), el cual otorgaba a la parte que se sintiese vulnerada, la facultad y derecho de ejercitar ante la jurisdicción ordinaria acción mediante procedimiento verbal o verbal sumario para la protección de sus intereses legítimos, y para esto el consumidor agraviado debe reunir los requisitos contemplados en el artículo 75 del C.P.C.

“ARTÍCULO 75. CONTENIDO DE LA DEMANDA. La demanda con que se promueva todo proceso deberá contener: 1. La designación del juez a quien se dirija. 2. El nombre, edad y domicilio del demandante y del demandado; a falta de domicilio se expresará la residencia, y si se ignora la del demandado, se indicará esta circunstancia bajo juramento que se entenderá prestado por la presentación de la demanda. 3. El nombre y domicilio o, a falta de éste, la residencia de los representantes o apoderados de las partes, si no pueden comparecer o no comparecen por sí mismas. En caso de que se ignoren se expresará tal circunstancia en la forma indicada en el numeral anterior. 4. El nombre del apoderado judicial del demandante, si fuere el caso. 5. Lo que se pretenda, expresado con precisión y claridad. Las varias pretensiones se formularán por separado, con observancia de lo dispuesto en el artículo 82. 6. Los hechos que sirvan de fundamento a las pretensiones, debidamente determinados, clasificados y numerados. 7. Los fundamentos de derecho que se invoquen. 8. La cuantía, cuando su estimación sea necesaria para determinar la competencia o el trámite. 9. La indicación de la clase de proceso que corresponde a la demanda. 10. La petición de las pruebas que el demandante pretenda hacer valer. 11. La

dirección de la oficina o habitación donde el demandante y su apoderado recibirán notificaciones personales, y donde han de hacerse al demandado o a su representante mientras éstos no indiquen otro, o la afirmación de que se ignoran, bajo juramento que se considerará prestado por la presentación de la demanda”.

Ahora bien, el artículo 58 del actual Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2011), respecto al proceso judicial para la protección del consumidor preceptúa:

“ARTÍCULO 58. PROCEDIMIENTO. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario.

De igual forma, el artículo 56 del mismo estatuto permite que el consumidor que se crea lesionado en sus derechos, pueda acudir ante la jurisdicción ordinaria para la protección de sus derechos.

“ARTÍCULO 56. 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. (Parte subrayada fuera del texto. 3. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es

el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

En el caso de los consumidores Piedecuestanos, estos pueden acudir ante los jueces promiscuos de la municipalidad a través de demanda para buscar la protección, resarcimiento o indemnización de sus derechos como consumidores, por conducto e apoderado judicial, para la presentación de una demanda debidamente formulada.

De modo similar opera el trámite ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo en virtud de la modificación que hizo la ley 1437 de 2011 en su artículo 144, por la cual se abrió la posibilidad que el usuario (consumidor) de bienes y servicios, para que mediante el ejercicio del medio de control de “protección de los derechos e intereses colectivos” o “reparación de los perjuicios causados a un grupo” se acuda ante la jurisdicción de lo contencioso para la protección, reparación o indemnización de los derechos de colectivos como los son los derechos del consumidor.

En resumidas cuentas, lo que busco el legislador fue darle una cobertura diferente a las acciones populares y de grupo de qué trata el artículo 88 del a C.N, y contemplarlas de manera directa dentro de los medios de control que consagra la ley 1437 del 2011. Sin embargo, en cuanto al termino de caducidad, requisitos de procedibilidad y procedencia, estos deben seguir adecuándose a las estipulaciones normativas consagradas en la ley 472 de 1998.

3.3 Protección administrativa de los derechos del consumidor Piedecuestano.

La protección administrativa de los derechos de los consumidores en Piedecuesta, está estrechamente ligada con el deber del Estado a través de sus Entes Territoriales de evitar el desequilibrio contractual surgido de la relación de consumo entre los adquirentes de bienes y servicios con los productores y distribuidores de los mismos.

Así las cosas, y en virtud de la ley 1480 de 2011 en su artículo 62, dicha potestad de máxima instancia administrativa radica en cabeza del Alcalde Municipal cuyas facultades son las mismas que las de la Superintendencia de Industria y comercio.

Ahora bien, en caso de que surja un desequilibrio o abuso en la relación contractual de consumo por parte de los establecimientos de comercio de la Municipalidad con los consumidores de bienes y servicios, estos (los consumidores) podrán presentar petición respetuosa (Artículo 23 de la Constitución Nacional) ante el Alcalde Municipal, para buscar una pronta solución y protección de sus derechos.

Por lo tanto si el consumidor presume que se le han violado sus derechos o se han ignorado las disposiciones atinentes a la protección de sus derechos como consumidor contempladas en la ley 1480 de 2011, este puede incoar ante el despacho del Alcalde de Piedecuesta, la petición queja o reclamo según sea el caso, especificando cualquiera de los siguientes motivos:

1. Falta de calidad o idoneidad de bienes y servicios.
2. Información que no corresponda a la realidad o induzca a error.
3. Publicidad engañosa.
4. Incumplimiento de incentivos ofrecidos.
5. Falta de indicación pública de precios o existencia de dos o más precios en un bien.
6. Cobro de precio superior al anunciado.
7. Cobro no autorizado de propinas.
8. Incumplimiento de garantías
9. Diferencias entre el contenido neto anunciado y el real
10. Incumplimiento de normas que regulan las ventas mediante sistemas de financiación.

Sin embargo, debido a la falta de una política de prevención e información por parte de la Entidad Municipal, se ha generado en las relaciones de consumo de la circunscripción Municipal Piedecuestana un ambiente de desconfianza, desequilibrio y desprotección con la parte más frágil de la relación contractual, los consumidores.

4. Instituciones que velan por la protección de los derechos de los consumidores

Con la expedición de la constitución Política del 91, El ordenamiento jurídico se reestructuro y entablo sus cimientos sobre las bases de la libertad económica, la autonomía de la voluntad, la propiedad privada y pública, las relaciones contractuales, la libertad y la paz dentro de un marco jurídico que busca una igualdad material, real y efectiva, de la protección de los derechos de los consumidores. Motivos estos por los cuales el Estado delegó funciones a organismos o entidades nacionales para que velaran por la protección efectiva de los derechos de los adquirentes de los bienes y servicios, debido a que este no puede ejercer un control efectivo en todo el territorio nacional y atender todas las peticiones y necesidades de sus ciudadanos.

4.1 Superintendencia de industria y comercio

“La Superintendencia de Industria y Comercio es un organismo de carácter técnico, cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano”. (Tomado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_de_Industria_y_Comercio)

De modo similar el Decreto 2153 de 1992, en su artículo primero definió la naturaleza de este organismo de la siguiente manera:

“La Superintendencia de Industrio y Comercio es un organismo de carácter técnico adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, que goza de autonomía administrativa, financiera y presupuestal”.

De igual manera en su artículo segundo, modificado por el artículo 3 de la ley 1340 de 2009 estipula como funciones de la superintendencia de industria y comercio las siguientes:

“Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor de la competencia, atender las reclamaciones o quejas por hechos que pudieren implicar su contravención y dar trámite a aquellas que sean significativas para alcanzar en particular los siguientes propósitos: la libre participación de las empresas en el mercado, el bienestar de los consumidores y la eficiencia económica.

Parágrafo. *La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los propósitos de que trata el presente artículo al momento de resolver sobre la significatividad de la práctica a iniciar o no una investigación, sin que por este solo hecho se afecte el juicio de ilicitud de la conducta”.*

Sin embargo, la ley 1480 de 2011 consagra en su artículo 59 ciertas facultades administrativas en materia de protección al consumidor, entre las cuales se encuentran:

“1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas;

2. Instruir a sus destinatarios sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor, fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación;

3. *Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con la investigación correspondiente. Para los efectos de lo previsto en el presente numeral, se podrá exigir la comparecencia de la persona requerida, haciendo uso de las medidas coercitivas que se consagran para este efecto en el Código de Procedimiento Civil;*

4. *Practicar visitas de inspección así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;*

5. *Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores;*

6. *Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.*

7. *Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida;*

8. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico.

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público;

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular.

12. Ordenar al proveedor reintegrar las sumas pagadas en exceso y el pago de intereses moratorios sobre dichas sumas a la tasa vigente a partir de la fecha de ejecutoria del correspondiente acto administrativo, en los casos en que se compruebe que el consumidor pagó un precio superior al anunciado.

13. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

14. Ordenar modificaciones a los clausulados generales de los contratos de adhesión cuando sus estipulaciones sean contrarias a lo previsto en esta ley o afecten los derechos de los consumidores.

15. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

16. Fijar el término de la garantía legal de que trata el artículo 8 de la presente ley para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.

17. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 11 de la presente ley.

18. Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores.

Sin embargo el trámite que se realiza ante la Superintendencia de Industria y Comercio es moroso y costoso, debido que a la Superintendencia de Industria y Comercio no cuenta con la capacidad física y económica suficiente para ejercer la inspección, vigilancia y control en todos los 1.103 municipios donde hayan establecimientos de comercio colombianos, lo cual implica que en la mayoría del territorio nacional se ve desprovista de una entidad especializada y con la capacidad técnica para que atienda las múltiples quejas de los

consumidores y por ende, los procedimientos para hacer valer sus derechos son en ocasiones infructuosos.

El Municipio de Piedecuesta, como miembro del Área Metropolitana de Bucaramanga, cuenta con el apoyo de una sola sede de la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual se encuentra ubicada en el Municipio de Bucaramanga. Sin embargo pese a las campañas que ha implementado la SIC sede Bucaramanga en materia de protección de los derechos de los consumidores y campañas para la capacitación en protección a la competencia y propiedad industrial, estas no logran alcanzar la cobertura deseada para la capacitación de los todos los residentes del Área Metropolitana, como en el caso del Municipio de Piedecuesta, el cual solo cuenta con una pequeña parte como casco y el resto está conformado por veredas y áreas suburbanas donde difícilmente llegan de forma adecuada las prestación de los servicios públicos domiciliarios. (Ver imagen R15-clasificación del suelo rural y la imagen del mapa de Veredas

4.2 Confederación Colombiana de Consumidores

En 1982 con la expedición de los Decretos 1441 y 3466 se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores, además de dictarse diferentes normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de los productores, expendedores y proveedores.

Así las cosas, y en virtud de la citada ley se estableció en su artículo primero una definición respecto a la finalidad de las asociaciones o ligas de protección al consumidor

“Artículo 1° Liga de consumidores. Entiéndase por liga de consumidores toda organización constituida mediante la asociación de personas naturales, con sujeción a las normas previstas en el presente Decreto, 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.

Ahora bien, la Confederación Colombiana de Consumidores como objetivo tiene la tarea de agrupar a los consumidores para la defensa de sus intereses como tales, para luchar contra el incremento del costo de vida y para fomentar la productividad en general y apoyar la creación y el fortalecimiento de sus asociaciones y ligas, garantizar el respeto de los derechos de los consumidores a la representación, a la protección, a la educación, a informar y ser informados, en cumplimiento de la directriz aprobada por la ONU y suscrita por Colombia (Resolución 39/248 de la Asamblea General del 9 de abril de 1985), a la indemnización, a la libre elección de bienes y servicios y a ser oídos por los poderes públicos. (Tomado de: <http://www.ccconsumidores.org.co>)

Así pues, la Confederación Colombiana de Consumidores como entidad encargada de la representación, veeduría, protección y defensa de los derechos de los consumidores esta tiene como funciones:

“Ley 1441 de 1982, Artículo 10°. *Funciones de las Ligas: De conformidad con los términos señalados por las prescripciones legales, las ligas y asociaciones de consumidores velaran por:*

A) La eficacia de los organismos y entidades que establezcan la ley para la defensa del consumidor, así como por la eficacia de los funcionarios de dichos organismos y entidades.

B) La observancia de las normas sobre precios dictados por las autoridades gubernamentales y la racionalidad de los establecidos por los proveedores;

C) La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos;

D) La idoneidad de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas técnicas expedidas por el Gobierno;

E) La exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de los productos y mercancías;

F) La protección a los arrendatarios de bienes muebles e inmuebles y la observancia de las normas relativas al contrato de arrendamiento;

G) La incontaminación de los alimentos, del aire y del agua, así como por la imposición y efectividad de las sanciones que, según las normas aplicables, cupieren a quienes los contaminen.

H) La conservación y utilización racional del agua, la fauna, la flora y demás recursos naturales;

I) La responsabilidad de los productores y proveedores respecto de la publicidad de las mercancías, las marcas y leyendas que exhiban los productos, y en general, respecto de la divulgación de su contenido y características;

J) La equidad en las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan en las operaciones de compra-venta o de utilización de bienes y servicios;

K) La responsabilidad de quien suministra un servicio que supone el depósito de bienes de propiedad del usuario del servicio;

L). El cumplimiento de las garantías ofrecidas por el productor o proveedor;

M. La promoción de la organización de cooperativas de consumo y de sistemas que hagan más eficiente el mercado de los productos;

N). El impulso a la afiliación de los consumidores a las ligas ya organizadas y a la organización de nuevas ligas;

O) La prestación en condiciones de equidad y eficiencia de los servicios de mercadeo, salud, educación, transporte y demás que interesen al consumidor;

P) La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor;

Q) El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal de bienes y servicios;

R). La prevención y castigo de las prácticas indebidas de los productores o proveedores y la intervención oportuna de las autoridades competentes en caso de infracciones penales o policivas;

S) La divulgación de los precios oficiales o racionales que rijan en determinado momento;

T) La difusión amplia de los derechos de consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa; y

U) La atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que ante ellas formulen los consumidores en relación con la protección, la información, la educación, la representación, el respeto de sus derechos y la efectividad de sus indemnizaciones.

Sin embargo, al igual que la Superintendencia de Industria y comercio, estas no cuentan con la capacidad física y económica para atender todas las peticiones quejas o reclamos de los consumidores de los diferentes municipios del país.

5. Lineamientos reglamentarios sobre la protección de los derechos de los consumidores en el municipio de Piedecuesta.

La protección de los derechos de los consumidores en Piedecuesta, está estrechamente ligada con el deber del estado a través de sus Entes Territoriales de evitar el desequilibrio contractual surgido de la relación de consumo entre los adquirentes de bienes y servicios con los productores y distribuidores de los mismos.

Debido al constante crecimiento y desarrollo de actividades mercantiles en el Municipio, se avizora la imperativa necesidad de una implementación por parte de la entidad territorial de políticas de protección y prevención de los derechos de los consumidores Piedecuestanos.

Así las cosas, la implementación o facultad de velar por la protección y prevención de los consumidores a nivel Municipal, encuentra sustento o soporte legal en el artículo 78 de la Carta Constitucional Colombiana, cuya aplicación fue reglamentada por la ley 1480 de 2011 actual estatuto del consumidor, la directiva presidencial N° 4 del 2006, en armonía con el artículo 315 de la Carta Nacional, atribuye (delega) en los alcaldes las facultades de aplicar y desarrollar las diferentes políticas proteccionistas contempladas en dicho estatuto, en pro de los derechos de los consumidores.

En este orden de ideas, el artículo 62 del Nuevo Estatuto del Consumidor preceptuó tales facultades atribuidas a los representantes legales de las Entidades Territoriales de la siguiente manera:

“Artículo 62. Facultades de los Alcaldes: Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio.”

Es así, que por expresa disposición legal el Congreso de la República atribuye en los alcaldes las facultades contempladas en el artículo 59 de la ley 1480 de 2011, facultades que en primera instancia son propiamente competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio. Por consiguiente, una vez surja un desequilibrio o abuso en la relación contractual de consumo por parte de los productores y distribuidores de la municipalidad con los consumidores de bienes y servicios, estos (los consumidores) podrán presentar petición respetuosa ante el Alcalde Municipal, para buscar una pronta solución y protección de sus derechos.

De ahí que el Alcalde del Municipio puede como medida resarcitoria y sancionatoria como contra peso de una actuación desmedida de la parte vulnerante realizar entre otras:

- a) Cierre temporal del establecimiento de comercio.
- b) Imponer multas.
- c) Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación.

- d) Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud, la seguridad de los consumidores o cuando el establecimiento incumpla con las obligaciones consagradas en el Estatuto del Consumidor (Artículos 6, 17, 20, 23, 26 y 46 de la ley 1480 de 2011, Obligaciones de los proveedores y distribuidores de bienes y servicios).

Sin embargo en la actualidad, dicha protección carece de eficacia debido a falencias por parte de la Entidad Territorial del Municipio de Piedecuesta en la aplicación de políticas de prevención, protección e información de los derechos y deberes que tienen los consumidores municipales y el lugar donde estos pueden acudir para la protección de los mismos.

No obstante, en mayo de 2013, mediante resolución número 045, la Entidad Municipal en cumplimiento de los fines del estado y el pleno desarrollo de la función administrativa en pro de los intereses generales, la igualdad, la eficacia, los principio de celeridad, economía, imparcialidad y publicidad, buscó dar solución y competencia mediante la delegación de funciones de las controversias que surjan entre los diferentes productores y distribuidores y los consumidores de bienes y servicios de la municipalidad.

Es así que en el artículo primero de la citada resolución delega en la Secretaria de Gobierno las funciones que en virtud del artículo 62 de la ley 1480 de 2011 han sido delegadas al Alcalde Municipal, específicamente las funciones de control y vigilancia e

imposiciones de sanciones. Sin embargo dicha resolución olvida hacer mención de los deberes propios de las autoridades administrativas, tales como los contemplados en los artículos 7 y 8 del CPACA, entre ellas:

1. Normas básicas para determinar la competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

Por otra parte la resolución número 045 del 2013, expedida por el alcalde municipal, no consideró la imperiosa necesidad de crear una dependencia, inspección u oficina especializada para conocer de los diferentes aspectos técnicos que contempla la ley 1480 de 2011, ni la implementación de políticas sectoriales entre las diferentes autoridades administrativas del orden nacional o local, que tengan asignadas funciones de protección al

consumidor, así como promover la creación de ligas y asociaciones de consumidores, como tampoco hizo mención en cuanto a la creación de un consejo municipal de protección al consumidor como lo establece el artículo 81 de dicho estatuto.

Además, la entidad territorial de Piedecuesta al no crear una oficina o dependencia especializada de tramitar y llevar a su término las acciones administrativas por contravenciones que surjan por violación o desconocimiento de las normas de Protección al Consumidor como Precios, metrología, calidad e idoneidad del producto o servicios prestados, competencia desleal, juguetes bélicos, publicidad engañosa, entre otras, obstruye de manera indirecta los fines propios del estado y los principio del actual estatuto del consumidor.

Aunado a lo anterior, la protección del consumidor a nivel municipal carece de recursos económicos los cuales deben ser destinados dentro del plan operativo Anual de Inversiones y de los medios de apoyo técnicamente requeridos para atender las innumerables quejas y denuncias de la comunidad que ante la creciente especulación debida a las controversias que surgen de las relaciones contractuales entre los diferentes distribuidores y proveedores de bienes y servicios y los consumidores municipales, ha venido generado un ambiente de desconfianza Socio-económica derivado del estado de indefensión en que se encuentran los adquirentes de tales bienes respecto de la garantía, calidad e idoneidad de los productos. El origen de tal situación es consecuencia, de que los consumidores Piedecuestanos, no tienen conocimiento sobre los mecanismos legales o constitucionales con que cuentan para la reclamación efectiva de sus derechos, y piensan que si fueron engañados fue su

responsabilidad, por no cerciorarse adecuadamente de la calidad, estado e idoneidad del bien al momento de su compra, o si saben que pueden hacer algo al respecto, pero desconocen los medios idóneos para hacerlo viéndose de esta forma quebrantados sus derechos a la protección contractual, para evitar las cláusulas abusivas, para la protección de sus derechos de la publicidad engañosa, como también sus derechos a la idoneidad e indemnidad de los bienes y mercancías adquiridas por el consumidor, de igual manera la protección de su derecho a obtener de forma completa, oportuna, comprensible, precisa e idónea la información sobre el estado de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación para la satisfacción de sus derechos y necesidades.

“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad de la ley 1480 DE 2011: Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

Parágrafo. El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación”.

Además, el no acatamiento de las normativas legales establecidas en la ley del consumidor por parte de la entidad territorial municipal de Piedecuesta, genera una evidente vulneración a las políticas de protección de los consumidores que permitan un eficiente funcionamiento de un sistema técnico-administrativo en pro de los derechos de los consumidores de la municipalidad. De igual manera, por ser estas normas o disposiciones de orden público, cualquier estipulación en contrario se deberá entender por no escritas, así lo dispone la ley 1480 de 2011 en su artículo 4:

“Artículo 4°. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley”.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario”.

Así las cosas, la falencia en el cumplimiento de las normas contempladas en el nuevo Estatuto del Consumidor a nivel Municipal, es consecuencia de la falta de divulgación y aplicación de los lineamientos legales establecidos en materia de protección a los consumidores a nivel nacional por parte de la entidad Territorial sobre cuáles son las entidades o dependencias municipales competentes a las cuales pueden acudir los usuarios afectados para dar una atención y un trámite oportuno a las controversias que se presenten por parte de los consumidores y los distribuidores y proveedores dentro de la circunscripción municipal de Piedecuesta, así como la falta de implementación por parte de la entidad territorial de campañas de divulgación de los derechos de los consumidores a nivel municipal.

Cabe establecer que la vulneración acaecida en la relación de consumo entre consumidor y los distribuidores y proveedores del área municipal, es debida a la falta de información por parte de las autoridades territoriales competentes para dar solución a las peticiones, quejas y reclamos, de los usuarios de tales bienes y servicios. Por lo que se hace necesaria la implementación de una oficina o inspección de carácter técnico y jurídico encargada de atender las controversias surgidas de la relación de consumo entre los establecimientos de comercio del municipio de Piedecuesta y los consumidores de los bienes y servicios que estos ofrecen.

La ineficacia en la implementación de las normas que regulan la materia sobre la protección al consumidor, y el desconocimiento producto de la falta de divulgación por parte de la autoridad administrativa Municipal, ha generado una evidente vulneración de los

derechos de los consumidores frente a los diferentes distribuidores y proveedores de bienes y servicios, que en la mayoría de los casos, dicha desigualdad es producto de una indebida aplicación de las normas por parte de los Inspectores de Policía y del delegado del Alcalde municipal.

Aunado a lo anterior, el artículo 76 de la ley 1480 de 2011 establece también como políticas sectoriales la creación de Consejos de Protección al Consumidor para la prevención y difusión de los derechos y deberes de los consumidores.

“Artículo 76. Políticas sectoriales para la protección de los derechos de los consumidores. El Ministerio responsable de cada sector administrativo garantizará y facilitará espacios para la discusión abierta de las políticas sectoriales que se relacionen con la protección y difusión de los derechos de los consumidores.

Para ello podrá designar comités sectoriales conformados por representantes de las entidades adscritas y vinculadas donde se convoque y escuche la opinión de representantes de los gremios organizados que agrupen a los integrantes de la cadena de producción y/o comercialización respectiva, así como la de representantes de las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Los comités estarán presididos por el Ministro o un delegado del nivel directivo.

Parágrafo. *Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006.* (Subrayado aparte del texto).

En conclusión, para evitar la vulneración de los derechos de los consumidores por parte de los proveedores y distribuidores de bienes y servicios con los consumidores de la circunscripción municipal, es necesaria la implementación de diferentes políticas de prevención, divulgación e información de los derechos y deberes de los consumidores y usuarios así como la creación de una oficina de atención especializada en asuntos de protección al consumidor en la circunscripción municipal toda vez que debido a que la mayor parte del municipio de Piedecuesta está conformada por Áreas rurales y suburbanas las cuales necesitan de una atención inmediata por para buscar el resarcimiento de sus derechos como consumidores, situación esta que en primera instancia es deber de la autoridad municipal en virtud de los artículo 311 al 315 de la Constitución Política de Colombiana.

6. Conclusiones

- En el actual ordenamiento jurídico Colombiano, existen diversos mecanismos por medio de los cuales el consumidor que sienta se le han vulnerado sus derechos, puede mediante vía administrativa (ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la entidad administrativa territorial de la circunscripción municipal) o por vía judicial (ante los diferentes juzgados de la jurisdicción ordinaria o contenciosa administrativa) lograr el resarcimiento, indemnización o reparación del daño que se les cause derivado de la relación contractual de consumo entre el consumidor Piedecuestano y los Establecimientos de comercio Municipales. Sin embargo, la falta de políticas de prevención e información de los derechos con que cuentan los consumidores por parte de la entidad territorial municipal, ha generado en las relaciones contractuales de consumo en el Municipio de Piedecuesta, un desequilibrio económico y una mayor carga probatoria a la parte más débil de dicha relación contractual que es el consumidor.
- Cabe denotar que en Colombia, la guarda de los derechos de los consumidores se encuentra amparada en nuestra constitución política en su artículo 78, y en entidades Técnico-Administrativas como los son la Superintendencia de Industria y comercio y la Confederación Colombiana de Consumidores como entidad encargada de la representación, veeduría, protección y defensa de los derechos de los consumidores. No obstante, los controles administrativos por parte de estas dos entidades generalmente son generalmente lentos y burocráticos, pues la Superintendencia de Industria y Comercio no

cuenta con la capacidad económica suficiente para ejercer la inspección, vigilancia y control de todos los establecimientos de comercio colombianos, ni cuenta con oficinas en todo el país, lo cual implica que en estos municipios, no haya inspección, vigilancia y control de ninguna clase por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, dejando de esta forma desprovisto al consumidor Piedecuestano de una atención esencial para la protección de sus derechos como consumidores.

- Como en la actualidad, el Municipio de Piedecuesta, no cuenta con una oficina y con un programa o política de prevención Municipal de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores y distribuidores dentro de la circunscripción Piedecuestana, es de imperiosa necesidad establecer directrices de promoción, prevención y divulgación de los derechos de los consumidores Piedecuestanos. Es así que, la entidad municipal en primera instancia debería mediante “Acuerdo Municipal” adoptar dentro del Plan Plurianual de Inversiones aprobado en forma debida por el Honorable Concejo Municipal, la creación de una oficina o inspección de protección al consumidor adscrito a la secretaria de Gobierno de la entidad Municipal, el cual deberá tener un laboratorio técnico cuya implementación ejecutara la administración municipal con la asesoría del Centro de control de calidad y metrología adscrito a la superintendencia de industria y comercio, así como la implementación de una Red Municipal de Protección al Consumidor conformada por la Alcaldía y las autoridades administrativas del orden nacional y local que sean competentes para ejercer funciones de prevención y protección al consumidor.

Referencias

Sentencia de la Corte Constitucional, Sentencia T- 254 de 1993.Referencia;
Expediente: T- 10505. M.P. Antonio Barrera Carbonell)

ALONSO, Javier. Protección del consumidor y responsabilidad civil. Madrid: Marcial Pons, 1998, p. 21.

Caro Garzón, Octavio Augusto. (2010), Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. Nota Editorial. vol 40, No 112. Recuperado de: <http://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/1066/963>.

Confederación Nacional de Consumidores. Disponible en: www.ccconsumidores.org.co. (2013). Trámite de quejas y reclamos.

Decreto 3466 de 1982. Diario Oficial No. 33.559, Presidencia de la República de Colombia, Bogotá, Colombia. 2 de diciembre de 1982.

Decreto: 4886 de 2011. Diario Oficial N. 48294. 26. Presidente de la República Bogotá, Colombia. Diciembre 23 del 2011.

Definición de consumo - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/consumo/#ixzz2f03zDQqb>

Gherzi, Carlos A. (2002), El consumidor en el marco de la integración regional. No 13, recuperado de: <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php?journal=contexto&page=article&op=view&path%5B%5D=1795&path%5B%5D=1602>.

Ley 1340 de 2009. Diario Oficial No. 47.420. Congreso de la Republica, Bogotá Colombia. 24 de julio de 2009.

Ley 472 de 1998. Diario Oficial 43.357. Congreso de la Republica, Bogotá Colombia. 05 de agosto de 1998.

Ley 1480 de 2011. Diario Oficial No. 48.220, Congreso de la República de Colombia, Bogotá, Colombia. 12 de octubre de 2011.

Ley 256 de 1996. Diario Oficial No. 42.692, Congreso de la Republica, Bogotá Colombia. 18 de enero de 1996.

Ossa Gómez, Daniel. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*. 40(112), 203-239, Recuperado de: <http://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/arivle/view/1036/934>

Resolución 045 del 2013. Alcaldía Municipal de Piedecuesta (Colombia). 14 de mayo de 2013.

Sentencia C-1141 de 2000. Corte Constitucional. Expediente D-2830 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

Sentencia C-537/2010. Corte Constitucional. Expediente D-7942, del treinta de junio dos mil diez. MP; Juan Carlos Henao Pérez.

Sentencia de 22 de abril de 2009. Corte Suprema de Justicia. Exp. N° 11001-31-03-026-2000-00624-01. M. P. Edgardo Villamil Portilla.

Sentencia de 30 de abril de 2009. Corte suprema de Justicia. Exp. No. 25899-3193-992-1999-00629-01. M. P. Pedro Octavio Munar Cadena).

Sentencia del 3 de mayo de 2005. Corte Suprema de Justicia (Exp. n.50001-3103-001-1999-04421-01. M.P. Cesar Julio Valencia Copete).

Superintendencia de Industria y Comercio. Disponible en: <http://www.sic.gov.co> (2013). funciones y objetivos.

Velilla, Marco A. (1998). La evolución de la teoría general del contrato y el derecho del consumidor. En: Política y Derecho del Consumo. Bogotá D.C. pp. 147-148.

V. Hippel, Verbraucherschutz. Tübingen, 1986, pp. 225-234. Citado por PRADA

Apéndices

Apéndice A. Acuerdo municipal

POR EL CUAL EL MUNICIPIO DE PIEDECUESTA CREA LA OFICINA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DICTA OTRAS DISPOSICIONES.

EL CONCEJO MUNICIPAL DE PIEDECUESTA

En ejercicio de sus facultades legales consagradas en el artículo 313 de la Constitución Nacional, y los artículos 6 y 32 de la ley 1551 de 2012, y demás normas concordantes.

CONSIDERACIONES

- Las normas legales vigentes asignan a las autoridades administrativas municipales la aplicación de las disposiciones protectoras de los derechos de los consumidores.
- A nivel local, la protección al consumidor se encuentra atomizada en acciones y dependencias dispersas, carentes de los medios de apoyo técnicamente requeridos para atender las innumerables quejas y denuncias de la comunidad que, ante la creciente especulación indebida en bienes y servicios de consumo popular, acaparamiento, incumplimiento de garantías sobre calidad e idoneidad de bienes y servicios, demanda de respuestas estatales eficaces y oportunas para la tutela de sus derechos.

- Los procedimientos para la regulación del valor comercial de los inmuebles para vivienda urbana, la devolución de excedente y la intervención en el proceso de terminación unilateral del contrato de arrendamiento.
- La administración municipal ha atendido y participado activamente en el análisis de las inquietudes y recomendaciones de los distintos sectores interesados en la defensa y protección de los consumidores, y considera necesario implementar en Piedecuesta una organización institucional idónea y moderna para su manejo.
- Es conveniente replantear el enfoque represivo con el cual, desde la óptica gubernamental, se ha venido tratando la problemática del consumidor, y proceder a impulsar, a través de los entes estatales, acciones orientadas a crear en la comunidad una verdadera cultura de consumo, en la que los oferentes de bienes y/o servicios observen las disposiciones que regulen sus actividades, y los consumidores conozcan sus derechos, identifiquen claramente las entidades competentes encargadas de defenderlos, para que ante las infracciones exijan la aplicación efectiva de las normas legales que los protegen.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1: Créase la **OFICINA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**, como ente adscrito a la Secretaria de Gobierno Municipal, encargado de adelantar las acciones administrativas de defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido con el artículo 78 de la Constitución Nacional, Estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011), Decreto 4886 del 2011, Ley 1340 de 2009, Directiva Presidencial 04 de 2006,

Decreto 3168 de 1983, Decreto 1009 de 1988. Y demás normas concordantes para el cabal cumplimiento de los fines estatales.

ARTÍCULO 2; La oficina contara con la siguiente estructura:

- a) La dirección
- b) Sección de Control de Precios y medidas
- c) La inspección de protección al consumidor.
- d) Atención de PQR sobre calidad e idoneidad de bienes y servicios

ARTICULO 3; Además del director, tendrá un (1) secretario y un (1) auxiliar administrativo.

Corresponde a la dirección, en cabeza del director, las siguientes funciones básicas:

- a) Asesorar a la administración municipal en las acciones políticas y programas cuya implementación se requiere para hacer efectiva la gestión de defensa y protección de los consumidores.
- b) Colaborar con el Alcalde de Piedecuesta en el manejo de la secretaria técnica permanente del Consejo Departamental de Protección al Consumidor establecida en el parágrafo el artículo 1° del Decreto 1009 de 1988 emanado por la presidencia de la Republica.
- c) Recepcionar quejas, denuncias o informes sobre hechos que atenten contra los derechos de los consumidores y asígnalos o remitirlos, según el caso, al funcionario o entidad competente para su conocimiento.
- d) Resolver en segunda instancia los recursos de ley interpuestos contra las providencias proferidas por el inspector de protección al consumidor.

- e) Diseñar con el apoyo de la oficina de prensa del Municipio de Piedecuesta, campañas publicitarias e instructivas que tengan como finalidad orientar a la comunidad sobre los derechos de los consumidores y las obligaciones legales que tienen los productores, proveedores, expendedores u oferentes de bienes y/o servicios con respecto a los consumidores u/o adquirentes, y presentarlas al Alcalde para su publicación con cargo al fondo de protección al consumidor que por este ACUERDO se crea.
- f) Concordante con lo trazado en el literal anterior, promover acciones preventivas de la problemática del consumidor mediante la realización de reuniones o diálogos con las agremiaciones representativas de los sectores interesados (como productores, expendedores, distribuidores, tenderos, etc...) para enterarlos de lo pertinente teniendo en cuenta la actividad productiva o mercantil que particularmente desarrollen. Dentro de este ámbito, en lo posible y legalmente permitido, decidir concertadamente la implementación medidas tendientes a garantizar efectivamente los derechos de los consumidores. De estas actuaciones se levantarán y conservarán archivadas las actas respectivas, las cuales contendrán las especificaciones claras de lo tratado y las decisiones adoptadas si las hubiere.
- g) Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas de acuerdo con lo descrito en el literal anterior.
- h) Diseñar con el apoyo del jefe de la sección de control de precios, modelos únicos de listados oficiales de precios y solicitar su impresión. Para el diseño se tendrá en cuenta las distintas clases y categorías de establecimientos comerciales y de servicios.

- i) Rendir mensualmente al Secretario de Gobierno Municipal y al Alcalde, informe general de las ejecutorias efectuadas por la Oficina de Protección al Consumidor en el periodo inmediatamente anterior. Los informes deberán allegarse durante los primeros cinco (5) días calendario de cada mes.
- j) Con la autorización del Alcalde, presar la asesoría y colaboración requeridas por el Consejo Departamental de Protección al Consumidor creado mediante decreto presidencial 1009 de 1988.
- k) Velar por el eficiente funcionamiento de la Oficina de Protección al Consumidor.
- l) Realizar periódicamente y bajo su coordinación, comités técnicos de trabajo con los jefes de las demás dependencias que integran la oficina, estos comités deberán efectuarse por lo menos una vez al mes.
- m) Con carácter preventivo y a través de medios de información, alertar a las demás autoridades competentes y a la comunidad en general sobre la ocurrencia de prácticas desleales y/o hechos generalizados que la afecten o puedan afectarla, o que quieran para su prevención, control y manejo el apoyo solidario.
- n) Las demás funciones que determine este ACUERDO o asigne el Alcalde o el Secretario de Gobierno Municipal.

PARAGRAFO: El director deberá reunir las calidades exigidas para ser director de justicia municipal y tendrá la escala administrativa y salarial asignada a este; además deberá acreditar dos (2) años de experiencia profesional en el manejo de la problemática del consumidor y no haber sido condenado mediante providencia ejecutoriada por hecho punibles cometidos contra el patrimonio económico público o privado; el secretario (Grado

14) deberá haber terminado materias de la carrera de derecho; dos auxiliares (Grado7) deberá haber cursado mínimo 2 semestres de la carrera de derecho.

ARTICULO 4; Con esta denominación pasara a integrar la Oficina de Protección al Consumidor la sección Política de precios actualmente adscrita a la secretaria de Gobierno Municipal.

ARTICULO 5; De acuerdo con los diferentes regimenes de Precios legalmente establecidos, corresponde al director de la oficina de Proteccion al consumidor, efectuar estudios socio-economicos sobre la variacion de precios de bienes y servicios, especialmente de los que tienen incidencia en el consumo popular y expedir los listados oficiales de precios para los establecimientos, empresas o entidades que desarrollen actividades dirigidas a satisfacer necesidades de los consumidores.

ARTICULO 6; Las sanciones impuestas a partir de la vigencia de este ACUERDO deberan ser consignadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificacion de la providencia sancionatoria, a favor de la secretaria del tesoro municipal y con destino al fondo de proteccion al consumidor. Igual destinacion tendran las multas impuestas por el inspector de control de calidad, precios, pesas y medidas, que a la vigencia de este acuerdo aun no hayan ingresado al tesoro municipal.

Vencido dicho termino sin que la multa haya sido cancelada, el inspector remitira inmediatamente la documentacion pertinente al jefe de ejecuciones fiscales de la secretaria del tesoro municipal para que efectue el recaudo coactivamente.

En todo caso, por cada mes calendario o fraccion que retarde la cancelacion o fraccion que retarde la cancelacion de la multa, esta se incrementara en un diez (10%) por ciento sobre el valor inicial de la misma.

ARTICULO 7; asi mismo, cuando se presente lo contemplado en el inciso 2 del articulo anterior el director comunicara tal situacion al secretario de gobierno, para la expedicion de licencias de funcionamiento o permisos de uso, a efectos de que se abstenga de autorizar la expedicion de nueva licencia, su renovacion o registro de transferencia de derechos contenidos en la misma hasta tanto se presente el paz y salvo, recibo de pago o certificacion escrita por el funcionario remitente con lo cual se acredite la cancelacion efectiva de la obligacion antes insoluta. Lo anterior se aplicara en los caso de multas impuestas por hechos atentatorios contra los derechos del consumidor ocurridos en establecimientos, empresas o entidades, que requieren para su funcionamiento las licencias referidas y que hayan sido cometidos por personas vinculadas a los mismos.

ARTICULO OCTAVO; las decisiones que en ejercicio del poder de policia adopten en RAGRAFO como objetivo prevenir la ocurrencia de hechos concretos que atenten contra los derechos de los consumidores, seran de cumplimiento inmediato. El incumplimiento de la decisión acarreará la imposición de nueva sanción para el infractor, la cual deberá ser de mayor drasticidad, efectividad e idoneidad para lograr los fines perseguidos por la autoridad.

Los recursos de ley procedentes y que en estos casos se interpongan se concederán en el efecto devolutivo.

PARAGRAFO. Se exceptua del cumplimiento inmediato lo relacionado con la cancelacion de sanciones de multa.

ARTICULO 9; como entidad policiva, la oficina de proteccion al consumidor tambien ejercera, mediante visitas o diligencias de inspeccion, permanentes labores de vigilancia y control en establecimientos (como locales comerciales, plazas de mercado, centros comerciales, etc) y demas lugares donde se produzcan, elabore, procese, transforme,

almacene, expendan u ofrezcan al publico bienes o servicios sometidos a control, a efecto de verificar en dichas actividades la observancia de la normatividad rectora mencionada. esta actuacion podra hacerse extensiva a vehiculos y demas medios a traves de los cuales se desarrollen las actividades aludidas

ARTICULO 10; De las diligencias de inspeccion o visitas anteriormente enunciadas se levantaran actas que contengan la relacion de los hechos constatados incluyendo la informacion identificatoria pertinente. De las actas se dejara copia util a quien atienda la diligencia

ARTICULO 11; Al implementarse la organizacion administrativa aqui establecida, el archivo de la oficina de control de calidad, precios, pesas y medidas, relacionado con actuaciones diferentes a su ultima competencia pasara definitivamente a la direccion de justicia municipal para su conservacion y manejo. Tanto la inspeccion como las demas dependencias que conforman la oficina de proteccion al consumidor y deberan mantener y conservar debidamente organizado el archivo de sus actuaciones , lo cual se hara observando rigurosamente el orden cronologico de las mismas

ARTICULO 12; Consiste en un laboratorio-taller cuya implementacion ejecutara la administracion municipal con la asesoria de centro de control de calidad y metrologia adscrito a la superintendencia de industria y comercio y el sena, el cual contara con el adecuado personal y los equipos adecuados para la practica de pruebas , exámenes o experticios tecnicos ornedanados por la direccion o por la inspeccion de proteccion al consumidor, que permitan verificar de acuerdo con las normas de metrologia y control de calida de funcionamiento de los equipos o instrumentos

Ultimos en las actividades dirigidas a satisfacer necesidades de los consumidores y determinar la calidad e idoneidad de los bienes y/o servicios adquiridos por estos u ofrecidos al publico consumidor.

PARAGRAFO. Entidades por metrologia el campo de los conocimientos relativos a las mediciones.

ARTICULO 13; Tendra un (1) ingeniero industrial (grado 21 que sera la misma categoria del inspector y del jefe de contro de precios) o en su defecto un (1) funcionario tecnico cuya idoneidad sera certificada por los organismos asesores relacionados en el ariculo anterior, quien sera el jefe de la misma y un (1) auxiliar tecnico (grado 9) este ultimo funcionario debera ser bachiller tecnico.

ARTICULO 14; A medida que los recursos presupuestales lo permitan y la problemática de consumidor lo requiera , la administracion municipal podra ampliar la estructura medios y campo de accion de la oficina tecnica de verificacion, conservando en todo caso su naturaleza, para lo cual debera tener en cuenta las recomendaciones que haga el centro de control de calidad y metrologia de la superintendencia de industria y comercio o de la entidad que haga sus veces, previa solicitud escrita del alcalde de Piedecuesta

ARTICULO 15; Sin perjuicio de los requisitos y calidades exigidas para ejercer sus funciones los funcionarios adscritos a la oficina de proteccion al consumidor, inmediatamente tomen posesion de sus cargos, recibiran la capacitacion tecnica requerida para su eficiente desempeño

El alcalde dispondra lo pertinente para lo cual podra solicitar la colaboracion del centro de control de claidad y metrologia adscrito a la superintendencia de industria y comercio del sena y demas entidades idoneas en la materia.

ARTICULO 16; Cada funcionario adscrito a la oficina de proteccion al consumidor portara durante el ejercicio de sus funciones una credencial identificatoria, personal e intransferible, tecnicamente elaborada en material de seguridad apto para impedir su falsificacion la cual sera expedida con la firma y sello de director. La credencial del director la expedira el alcalde de Piedecuesta.

ARTICULO 17; Al producirse la desvinculacion laboral de cualquier funcionario este debera reintegrar la credencial respectiva. Cuando no lo hiciere debera cancelar a favor del fondo de proteccion al consumidor, el valor equivalente a un octavo del salario minimo legal mensula vigente, sin perjuicio de la responsabilidad legal a que haya lugar por el uso indebido que se haga de la misma.

Igual costo tendra la expedicion de nueva credencial cuando esta haya sido extraviada por su titular, previa formulacion de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente.

ARTICULO 18; Ademas de lo estipulado en el artículo 78 de la Constitución Nacional, Estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011), Decreto 4886 del 2011, Ley 1340 de 2009, Directiva Presidencial 04 de 2006, Decreto 3168 de 1983, Decreto 1009 de 1988. emanado de la presidencia de la republica, todas las dependencias del orden municipal estaran obligadas a colaborar. Dentro de su competencia, a traves del suministro oportuno de informacion o adelantamiento de las diligencias solicitadas por en centro de proteccion al consumidor.

Lo anterior, so pena de ser sancionado de conformidad con las normas legales.

ARTICULO 19; La administracion municipal propendera que, en lo posible la oficina de proteccion al consumidor funcione con todas sus dependencias adscritas en un lugar

estrategico de la ciudad , de fácil acceso para los interesados y que cuente con las instalaciones, equipos, instrumentos y medios adecuados para hacer efectiva la gestión encomendada al mismo. En dicho lugar se colocara una placa en grandes caracteres identificadora del ente mencionado. En el directorio telefónico se publicara la información necesaria para que la comunidad se entere de la prestación del servicio

ARTICULO 20; Crease el fondo de proteccion al consumidor como una cuenta especial de la secretaria del tesoro municipal al cual se destinaran los recursos provenientes de las multas impuestas por la inpeccion o por la direccion del centro de proteccion al consumidor, los que asigne el alcalde de Piedecuesta y los que se determinen mediante acuerdo.

El fondo tendra como finalidad la establecida en el articulo 150 del decreto 863/88 emanado de la prsedidnecia de la republica y la canalizacion de recursos presupuestales para laatencion oportuna de las necesidades de funcionamiento y el logro de los objetivos encomendados al centro de proteccion al cosnumidor.

ARTICULO 21; Para la expedicion de permisos de uso o licencias de funcionamiento, la entidad competente abrira y mantendra actualizada una hoja de vida de cada establecimiento, empresa o entidad que desarrolle actividades dirigidas a satisfacer necesidades de los consumidores, La cual contendra la siguiente informacion:

- a. Nombres y apellidos completos del titular
- b. Domicilio y telefono del titular
- c. Clase de establecimiento, empresa o entidad
- d. Direccion y telefono del establecimiento, empresa o entidad
- e. Razon social

- f. Objeto social
- g. Fecha de inserción de los datos
- h. Observaciones:

A través de sistema computarizado de comunicación en línea o de cualquier otro medio idóneo, esta información deberá transmitirse oportunamente a la oficina de protección al consumidor para los fines pertinentes a las diligencias que adelante.

PARAGRAFO: en los casos de licencias o permisos ya expedidos, la recepción de esta información se efectuará durante el año calendario siguiente a la vigencia del presente acuerdo, pero una vez se cumpla con este requisito, deberá observarse lo establecido en el artículo siguiente

ARTICULO 22; a partir de la fecha de inserción de la información descrita en el artículo anterior, cualquier variación en la misma deberá ser comunicada por el titular mencionado a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho que genere tal variación so pena de incurrir en sanciones de multa que impondrá mediante resolución motivada el jefe de la entidad competente citado con destino al fondo de protección al consumidor, equivalente a valor de un cuarto de salario mínimo legal mensual vigente por cada mes calendario o fracción que retarde el cumplimiento de esta obligación.

ARTICULO 23; el funcionario competente que omita el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior, en cuanto a multa causadas se refieren, asumirá el pago de las sumas dejadas de cobrar, sin perjuicio de la responsabilidad legal a que haya lugar.

ARTICULO 24; corresponde a la administración municipal la difusión pública de las decisiones adoptadas en el presente acuerdo, en especial, de las implicaciones derivadas de

la inobservancia de obligaciones y requisitos exigidos para el desarrollo de actividades orientadas a satisfacer necesidades de los consumidores, los tramites administrativos que regulan las actividades, las dependencias competentes y la oportunidad legal para adelantarlos.

En tal sentido, se editara un folleto ilustrativo cuyo texto debera diseñarse en lenguaje comun y de facil entendimiento. su distribucion sera gratuita para el titular de cada establecimiento, empresa o entidad prenombrados, pero no se entregara mas de un (1) ejemplar por cada interesado. De la entrega se dejara registro escrito que incluye fecha de entrega, identificacion y firma de quien lo recibe.

ARTICULO 25; ACCIONES COMPLEMENTARIAS SOBRE FIJACION DE PRECIOS AL PUBLICO.

Concordante con las obligaciones establecidas en la ley sobre fijacion de precios al publico y las consecuencias que de ellas se derivan, a las listas oficialmente autorizadas debera anexarse y mantenerse siempre en lugar notoriamente visible un cartel de forma rectangular, de 20 x 30 cms, con el siguiente texto:

ALCALDIA DE PIEDECUESTA ATENCION:

**DENUNCIE CUALQUIER HECHO QUE ATENTE CONTRA SUS DERECHOS
COMO CONSUMIDOR!**

OFICINA DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

DIRECCION:

TELEFONOS:

HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO:

DIRECTOR

FIRMA Y SELLO

ARTICULO 26, corresponde a la administracion municipal diseñar e imprimir modelos unicos de listados de precios y carteles enunciados en el articulo anterior, cuya adquisicion no sera obligatoria para los interesados, pero las entidades de conocimiento exigiran modelos originales similares para los tramites pertinentes.

Cuando voluntariamente se adquieran los documentos mencionados, para cada ejemplar se cobrara con destino al fondo de proteccion al consumidor el valor equivalente al una hora(1) de salario diario minimo legal vigente a la fecha de la adquisicion.

ARTICULO 27; Para efectos del presente acuerdo, entiendase creados los siguientes cargos:

- a. Un director del centro de proteccion al consumidor
- b. Un secretario (grado14) para la direccion
- c. Dos auxiliares administrativos (grado 7) para la direccion
- d. Un auxiliar administrativo (grado7) para la seccion de control de precios
- e. Un jefe de oficina tecnica de verificacion (grado 21)

f. Un auxiliar tecnico (grado 9) para la oficina tecnica de verificacion

ARTICULO 28; El alcalde reglamentara los aspectos concordantes con lo adoptado en este acuerdo, que no haya sido reglados por el mismo y determinara las demas funciones y competencias que deben desempeñar las dependencias y funcionarios adscritos al centro de proteccion al consumidor.

ARTICULO 29; Facultase al alcalde de Piedecuesta para hacer el manejo presupuestal legalmente requerido para la ejecucion de lo dispuesto en este acuerdo.

ARTICULO 30; Facultese al alcalde de Piedecuesta por 90 dias para que reglamente el presente acuerdo.

ARTICULO 31; A fin de no implementar la planta de personal de la administracion publica municipal, el alcalde, para los efectos de la aplicación de este acuerdo, efectuara los traslados de personal y restructuracion internas que considere necesarios.

ARTICULO 32; el presente acuerdo rige a partir de su publicacion y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Se expide en Piedecuesta, a los _____ (__) dias del mes de _____ de _____

Firmas:

