

Los alcaldes y su rol en la protección de los derechos del consumidor¹

(The city majors and their role in the protection of the rights of the consumers)

Edicson Martínez Rodríguez²

Carlos Alberto Cárdenas Sierra³

Resumen: Este artículo realiza un acercamiento a la protección de los consumidores desde el rol que deben cumplir los alcaldes a nivel municipal en el territorio colombiano. Se trata de una temática que abarca dos dimensiones del Derecho: la del Derecho público y la del Derecho Privado. La sentencia de Francis Bacon, con total vigencia, ilustra una relación jerárquica y de dependencia entre estas dos áreas del conocimiento jurídico: “ius privatum sub tutela iuris publici latet”. Este campo investigativo implica, al mismo tiempo un marco teórico complejo: el del “análisis económico del Derecho”, perspectiva cuyo método es inductivo con tendencia a la especialización en el Derecho privado; y el “análisis económico realista del Derecho”, la cual con método mixto inductivo-deductivo, conserva la subordinación baconiana mencionada. Una y otra exigen el marco de una teoría general del Estado y del Derecho. De esa manera, la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, se observa que a nivel local a los alcaldes se les da instrumentos jurídicos para garantizar los Derechos del consumidor, cuyo concepto es diferente para el instrumental de cada teoría del análisis económico del derecho mencionadas: para la una la relación entre consumidor y comerciante es de coordinación y, para la “realista”, es jerárquica y de subordinación. Para la primera,

¹El presente artículo científico hace parte integrante del proyecto de investigación para optar el título de Magíster denominado “El Derecho privado siempre bajo la tutela del Derecho público: *El rol de los alcaldes y la protección del consumidor*”, presentado a la Maestría en Derecho Público de la USTA y aprobado en fecha 02 de diciembre de 2016.

² Estudiante de la Maestría en Derecho Público de la Universidad Santo Tomás, adscrito al Grupo Raimundo de Peñafort, clasificado en categoría A Minciencias. Enlace CVLAC: <https://bit.ly/3otrqrjR>; Enlace Google académico: <https://bit.ly/3shZNLL>; Enlace ORCID: <https://bit.ly/3HBje8Y>; edicmartinezr@gmail.com

³ Doctor en Derecho y Magíster en Filosofía. Docente de la Maestría en Derecho Público de la Universidad Santo Tomás, Líder del Grupo Raimundo de Peñafort, clasificado en Categoría A por Minciencias. Orcid: <https://n9.cl/aco8j>; Google Scholar: <https://n9.cl/7236l>; CvLac: <https://n9.cl/17sf8>; carloscardenass@usantotomas.edu.co; torreondomingo@gmail.com

la solución estriba en establecer el grado de “eficiencia” y “eficacia” de la norma, lo que implica contentarse con un derecho consagrador sin justiciabilidad, mero “ius ad rem”; para la realista, en cambio, más integral, la protección de los derechos del consumidor les impone, no solo a los alcaldes, sino también al Estado en su totalidad, respuestas concretas para asegurar el “ius in re”.

Palabras clave: Estado Social de Derecho, Estado neoliberal, “análisis económico del Derecho”, “análisis económico realista del Derecho”, consumidor, comerciante, alcaldes.

Abstract:

This article makes an approach to the protection of consumers from the role that mayors must fulfill at the municipal level in the Colombian territory. This is a subject that encompasses two dimensions of Law: that of Public Law and that of Private Law. Francis Bacon's ruling, with full validity, illustrates a hierarchical and dependent relationship between these two areas of legal knowledge: "ius privatum sub tutela iuris publici latet". This research field implies, at the same time, a complex theoretical framework: that of the "economic analysis of Law", a perspective whose method is inductive with a tendency to specialize in private law; and the "realistic economic analysis of Law", which with a mixed inductive-deductive method, preserves the aforementioned Baconian subordination. Both require the framework of a general theory of the State and Law. In this way, Law 1480 of 2011, Statute of the Consumer, it is observed that at the local level the mayors are given legal instruments to guarantee the Rights of the consumer, whose concept is different for the instrumentality of each theory of economic analysis of law mentioned: for one, the relationship between consumer and trader is one of coordination and, for the “realistic” one, it is hierarchical and subordinate. For the first, the solution lies in establishing the

degree of "efficiency" and "effectiveness" of the norm, which implies contenting oneself with a consecrating right without justiciability, mere "ius ad rem"; for the realist, on the other hand, more comprehensive, the protection of consumer rights imposes, not only on mayors, but also on the State as a whole, specific responses to ensure the "ius in re".

Key Words: Social State of Law, neo-liberal State, "economic analysis of Law", "realistic economic analysis of Law", consumer, merchant, mayors.

Introducción

El actual Estatuto del Consumidor, o también Ley 1480 de 2011, en su artículo 62 otorga a los alcaldes facultades de tipo administrativo de control y vigilancia a nivel municipal, análogas a las funciones que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio, con la intención de brindar, de manera descentralizada, mayores garantías y alcance en materia de protección de los derechos de los consumidores del país a nivel territorial, en donde se garanticen las condiciones justas y equitativas en cuanto a dinámica de precios, competencia, libre mercado, entre otros (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 62, 2011). Junto con estas facultades se determinaron las condiciones para la imposición de sanciones en el ámbito de su jurisdicción, es así, como limitó la facultad sancionatoria a multas que no pueden ser mayores a 100 SMLMV y destinó su recaudo al tesoro nacional. El legislador, dio garantías, pero no aseguró la fuerza jurídica para que se materializaran. De esa manera el nivel local no tiene herramientas jurídicas que aseguren el "ius in re" de los consumidores.

Abordamos el problema jurídico desde dos perspectivas teóricas convergentes: una de orden ético-jurídico la cual requerirá del análisis desde la teoría general del Estado. Y otra desde la teoría del orden jurídico-económico.

En este orden de ideas, el “Análisis Económico del Derecho” puede dar luces que orienten la solución desde la “elección racional”. Sin embargo esta teoría del Derecho no nos permite vislumbrar la complejidad, pues, aborda categorías de análisis circunscritas al ámbito de la dinámica entre las leyes de la oferta y la demanda. Tales instrumentos de indagación son: la “eficiencia” y la “eficacia”. Lo que permite al investigador observar la oscilación entre la “ineficiencia” y la “ineficacia” de la norma en términos de “elección racional” en el ámbito microeconómico: el comerciante, en la relación costo-beneficio, opta por no cumplir la norma en el nivel local, pues su elección racional le dice que es más beneficioso el incumplimiento, porque no tendrá consecuencias (ni a nivel local, ni a nivel nacional (Superintendencia de Industria y Comercio) su accionar al desconocer los derechos del consumidor; tal teoría termina su rendimiento cuando se logra identificar, la falla en la “elección racional” que suscita la debilidad de la obligatoriedad de la norma jurídica, la cual resulta de poca aplicabilidad por los alcaldes desde un enfoque jurídico-económico. De esa manera, el “Estatuto del Consumidor” no cumple su función como “modificador de incentivos” al dejar a su destinatario protegido sin garantías. La vigencia de esta ley, al contrario, asegura beneficios modificando la posición del comerciante al potenciar sus beneficios debido a la inaplicabilidad de la misma en la economía local. Al abordar el desconocimiento incentivos económicos por efecto de la normatividad sobre la protección a los consumidores, el débil papel de los alcaldes resulta favoreciendo los beneficios (inmorales) de los comerciantes, porque no cuentan con los recursos técnicos, jurídicos y económicos necesarios para ejercer las funciones asignadas en materia de fijación de precios, competencia, relación costo-beneficio, entre otros; por lo anterior, el presente artículo gira en torno a la “eficiencia” de las facultades administrativas asignadas para asegurar que, la Ley 1480 de 2011 “modifique” realmente los “incentivos económicos” equilibrando la dinámica contractual comercial entre consumidores y comerciantes. Proponemos desde el realismo jurídico tomista completar y dar mayor rendimiento al análisis económico del Derecho para que los alcaldes cuenten con instrumentos legales no solamente eficientes (*ius ad rem*), sino justiciables (*ius in re*) (o eficaces, socialmente hablando).

Metodología de análisis

Se hacen convergentes dos perspectivas del análisis cualitativo económico del derecho. Para lo cual, se instrumentaliza un método mixto: inductivo-deductivo, en función de la dogmática jurídica del “bien común” de la Constitución de 1991, con lo que se pretenden establecer, no solamente la eficiencia y la eficacia de la norma jurídica (“ius ad rem”), para predecir el comportamiento jurídico-económico de los actores del mercado, sino también se analiza la postura ética de tales actores en función del bien común político y económico (desarrollo personal) y la justiciabilidad (“ius in re”) incluyendo también la “justicia climática”.

Dos análisis económicos del Derecho convergentes

Se trata de una teoría del Derecho fundada en Norteamérica surgida a mediados de los años 60, del siglo pasado. Tal teoría tiene como representante destacado al jurista de las Universidades de Yale y Harvard Richard Allen Posner (1939), quien se desempeñara como profesor de las Universidades de Chicago y Estandford y fuera también Juez de la Corte de Apelaciones del séptimo circuito de Chicago, Estados Unidos.

El estudio del “análisis económico del derecho” (en adelante AED) surge de la necesidad de examinar las disposiciones jurídicas de una manera interdisciplinar, aplicando los conceptos y preceptos económicos a los postulados del derecho, con el fin de analizar estos últimos desde los principios de “eficiencia” y “eficacia” (relación costo-beneficio). El “análisis económico realista del Derecho” pretende que la eficacia sea “real”. Se trata de un trabajo colaborativo incluyente entre las dos teorías del Derecho en un orden transdisciplinar impulsado por el realismo jurídico tomista. El “análisis económico del Derecho” (AED) tiene sus primeros indicios en los años 60s, donde la expresión “law and economics” se hizo popular, trayendo consigo la introducción del análisis costo–beneficio que se puede dar en la dinámica de la toma de decisiones legales (Bejarano, 1990). El “Análisis económico realista del Derecho” (en adelante

AERD), en cambio, es de vieja data, pues parte del principio tomista: “la ley no es propiamente el Derecho, el Derecho es propiamente la cosa (“lex nos est ipsum ius, sed ius est ipsa res”). Desde esta perspectiva, no nos contentamos solamente con medir la “eficiencia” y la “eficacia” de la norma (mero derecho normativo = ius ad rem). Pretendemos también que exista justiciabilidad, la cual consiste realmente en dar lo que se le debe al consumidor (derecho en la “cosa” = ius in re, es decir, la “cosa justa”). De esa manera, superamos la estrechez de ver las relaciones entre el comerciante y el consumidor en términos del cálculo racional, entre la búsqueda del mayor beneficio al menor costo, sacrificando los derechos de la parte más débil de esta relación jurídica (Cárdenas, 2006).

Doménech (2014) afirma que el análisis económico del derecho consiste en estudiar la normativa jurídica aplicando los métodos proporcionados por las ciencias económicas bajo el entendido de la economía como ciencia cuyo objeto de estudio es la conducta humana resultante de la influencia de la escasez de ella, reconociendo así el componente social de ella y no viéndola como una ciencia exacta.

Por tanto, el AED permite predecir las conductas de un grupo social a través del análisis de estas como respuesta a determinada situación partiendo del concepto de que el hombre actúa buscando lo que le favorece y evitando lo que le sea perjudicial, lo cual es equiparable a maximizar beneficios y minimizar costos o riesgos. Así, desde el análisis y observación con el uso de preceptos económicos, se puede predecir (o al menos presumir) cómo los individuos actuarán en determinadas situaciones bajo ciertos estímulos.

Asimismo, lo que busca el AED es el entendimiento de las instituciones jurídicas no solamente desde un enfoque legal, se hace necesario también considerar los efectos de otras ciencias sobre la sociedad y su dinámica, por ello este concepto ha gozado de aceptación por su abordaje interdisciplinario de unos fenómenos sociales como también del análisis económico al desarrollo del sistema jurídico (Rodríguez C. , 2018).

Si bien a simple vista el estudio de conductas humanas social bajo principios económicos puede resultar ilógico y carente de contexto, es así como se le halla razón a esta práctica, analizándola desde el entendido de que el derecho tiende a incidir en las decisiones y comportamientos humanos y como todas estas decisiones tomadas en forma de preceptos jurídicos dictados por el aparato judicial se adoptan en condiciones de escasez (Doménech, 2014).

Lo anterior hace referencia directamente a que la teoría económica puede ser usada para anticipar la reacción de la sociedad ante las regulaciones establecidas por el legislador, observando su relación costo – beneficio en el ámbito social y al final que tan efectivo y eficaz es un cuerpo normativo en cuanto a su fin último como elemento regulador de las relaciones dadas en el territorio en que se ha aplicado.

Sobre lo anterior se puede analizar la relación entre ciudadano (usuario) – Estado (legislador), donde las entidades gubernamentales por medio de una legislación, una serie de acciones y actividades o por medio de la oferta de servicios y/o bienes pretenden satisfacer las necesidades de tal forma que se garantice una atención integral a la comunidad, la cual se evalúa y regula en términos de efectividad y eficacia (Palma, 2018).

Efectivamente, el derecho como un “sistema de regulación de conductas” guarda una amplia relación con la economía en cuanto a que los principios de una, son de ayuda al momento de tasar la efectividad de la otra. El últimas, el AED pretende racionalizar y sistematizar la toma de decisiones por el sistema jurídico con el fin de pronosticar (o intentar pronosticar) cuales de estas tendrán resultados más efectivos y estarán más cerca de cumplir su fin, que en términos económicos puede expresarse como “maximizar ganancias”, es decir se busca una aproximación entre los conceptos de eficiencia, eficacia y equidad estableciendo límites precisos desde un enfoque sancionatorio, así como un enfoque de incentivos para impulsar la economía y el desarrollo (Alarcon, 2011).

De la misma forma en que el derecho se beneficia de la economía por medio del AED, la economía toma provecho de la jurisprudencia, convirtiéndose casi en una

relación simbiótica. En palabras de Bullard, el AED “une la capacidad de predicción de los economistas con la capacidad de crear incentivos de conducta del derecho”; dónde se evidencia que la economía nutre al derecho con preceptos para hacer análisis y así mejorar exponencialmente la efectividad de sus normas mediante la especulación de los resultados finales de estas (Bullard, 2018).

Al mismo tiempo, el derecho proporciona a la economía las herramientas para la creación de normas como incentivos de conducta de la sociedad. En este punto el AED se considera como una herramienta que, si bien procede de la relación estrecha de la economía con el derecho, examina diferentes prerrogativas y concepciones no vinculadas jurídicamente, sino que busca el consenso entre el saber económico y legal, así como el de otras ciencias o concepciones para una mejor evaluación y valoración que condicionan las actuaciones en sociedad (Gutierrez, 2013).

En otras palabras, el derecho no puede ser visto como un simple conjunto de reglas que debe ser estudiado de manera aislada, que es justo el *modus operandi* del AED, este analiza la norma en conjunto con su consecuencia social, en la práctica de esta, siendo imposible analizar su eficiencia en las letras, sino teniendo presente la repercusión social que esta traerá (Bullard, 2018), analizándola ya sea desde el un enfoque positivo, donde se observa como la sociedad actúa frente a la problemática a mitigar con la expedición de la norma, o desde el enfoque normativo que analiza lo que debería hacerse para contrarrestar esta misma. (Doménech, 2014).

Ya que el AED busca encontrar la solución más eficiente, para hablar de este es necesario tener en claro el concepto de eficiencia. Pareto (1945) señalaba que una situación se considera como eficiente cuando una persona mejora sin agravar la situación y sin afectación a ninguna otra. Es así como la eficiencia implica la existencia de un cambio positivo a raíz de la implementación de una normativa, sin que este vaya en detrimento de otros derechos o de algún sector de la sociedad, que en palabras simples podría resumirse en hacer el mayor bien sin ningún mal.

Teniendo en cuenta esto, si la implementación es totalmente eficaz y con la implementación de la normativa se logra subsanar una situación en su totalidad posible, se habla de que se ha llegado a un óptimo. Sin embargo, la idea del óptimo implica necesariamente que al llegar a una situación donde no se pueda mejorar, es inevitable que otro empeore. Bajo esa idea se ha alcanzado un estado de eficiencia tal que no se puede mejorar sin ir en detrimento de las condiciones normales del otro (Bullard, 2018).

Así, se manifiesta el concepto de eficiencia cuando la solución se encarga del problema y mantiene el statu quo de la sociedad sin menoscabar a otros; sin embargo, es importante llevar este concepto más allá y analizarlo conjuntamente con el de la idea óptima, que, según el óptimo de Pareto, implica la desventaja de uno o varios de los individuos objeto de dicha decisión, pero al mismo tiempo la exponencial mejora de la situación en general.

Lo que es lo mismo, de facto ninguno puede mejorar su situación sin directamente reducir la de otro beneficiario; se ha alcanzado un estado donde la decisión posee tanta eficacia que se vuelve imposible pensar en un escenario distinto que contenga soluciones que sean capaces de suplir más necesidades del colectivo que la que en un principio se plantea y se aplica. Tender al óptimo de Pareto plantea el surgimiento de una idea de eficiencia absoluta (Bullard, 2018).

Ahora bien, el AED hace uso de elementos de la microeconomía y de la teoría del consumidor para determinar la eficiencia de un cuerpo normativo en cuestiones de costo – beneficio, viendo las normas legales como un costo y la sanción que esta trae observada desde la óptica del beneficio que trae en cuanto a cumplir su papel regulador. Tal es el caso del ejemplo de las multas de tránsito por no detenerse en luz roja: entre más alta sea la multa, menos infractores habrá y más personas evitarán el riesgo para no pagarla, configurándose así un fenómeno que ocurre en el mercado que a mayor precio de un producto será menor la cantidad demandada de este (Bullard, 2018).

Siguiendo el ejemplo anterior, también es posible analizarlo bajo la lógica del AED trayendo a colación las leyes de la probabilidad y como estas influyen en la mayor o

menor efectividad de la norma, traduciéndose esto a que entre más o menos probable sea que un agente de control (Llámesese agente de tránsito o cámara de “fotomultas” en nuestro país) capte un infractor, mayor o menor será la cantidad de personas que violen la normativa; factores variables vistos a la luz de las ciencias económicas que en últimas permiten ver la eficacia de la normativa legislativa.

Aunque en otro sentido y más inmerso en la relación de derecho como cuerpo normativo y AED, el hablar de eficiencia ha sido fuertemente criticado como fin único de este método. Muchos sostienen que la eficiencia como fin único de las normas jurídicas se limita a ver en abstracto los efectos reales de esta misma, enfocándose en el alcance de una llamada eficacia y dejando de lado el bienestar social como último fin de la normativa, alcanzando este por medio de la repartición de la riqueza (Doménech, 2014).

También se ha hablado de cómo el AED pierde eficacia al estar de frente con el hecho de que los seres humanos por la capacidad de consentir y tener libre albedrío no siempre van a actuar de manera racional y sus reacciones son impredecibles y hasta ilógicas. Ante esto se ha respondido que, si bien el postulado es cierto, basta con tenerlo presente al momento de analizarlos y crear cambios en los postulados teóricos del método para incluirlas, proponiendo la utilización de métodos empíricos y sofisticación matemática (Doménech, 2014).

Así mismo, autores han considerado que no todas las áreas del derecho son susceptibles de un análisis económico, al entrar a regular contenido más social que debe ser observado desde otra óptica. Gaspar (2004) ha sostenido que el AED es ideal respecto a las normas que convergen en el derecho económico o en ramas del derecho público y administrativo, pero que pierde efectividad en otras tantas que en primer plano no poseen una dimensión económica y tienden más a lo social, mencionando como ejemplo al derecho de familia o a la esfera de los derechos fundamentales o constitucionales.

Derecho del Consumidor en Colombia

Ahora bien, las relaciones de consumo están inmersas a lo largo de la vida, desde el nacimiento, existe la necesidad de recibir bienes y servicios, los cuales son provistos por un productor y posteriormente por un distribuidor, así se constituye la figura del consumidor, considerado como el destinatario final de esa relación comercial – jurídica. En este apartado se analiza cómo el consumidor se configura entonces como el actor directo en la relación comercial – jurídica y quien establece la dinámica de los bienes y servicios en términos de eficiencia.

En primera instancia, vale aclarar dicho concepto, Berkemeyer (1991) plantea acerca de la definición del consumidor como aquel sujeto que adquiere cualquier tipo de producto o servicio. Luego, este concepto se desarrolló de manera mucho más amplia bajo la incorporación del término usuario como actor principal dentro del sistema jurídico de protección que solo se refería al uso de la palabra consumidor para hacer referencia a este grupo de personas o empresas.

Seguidamente, la Corte Suprema de Justicia, en sentencia emitida por el Mg. Pedro Octavio Munar, precisa la relación de consumo como aquella que “constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos” (Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil, 2009). De esta manera se configuran los principales actores que interactúan en este ámbito, en donde se destacan en primera instancia el consumidor, como principal sujeto de la relación, seguido por otros tales como el productor, el proveedor o toda aquella persona o empresa que intervenga dentro de la cadena de consumo y/o comercialización.

Por tanto, explica Villalba sobre la relación de consumo:

La relación de consumo no debe entenderse solo como un vínculo contractual, porque cobija relaciones de tipo extracontractual, ya que no es el acto de contratar lo central en esta relación, sino el acto de consumir. Debe advertirse que la relación de consumo no es de naturaleza exclusivamente contractual, para la doctrina argentina la relación de consumo cobija vínculos jurídicos extracontractuales. La relación de consumo es más amplia que la noción de contrato, que sólo incluye al consumidor individual, mientras la primera cobija al

consumidor o usuario individual o colectivamente considerados (Villalba , 2009, pág. 51).

De igual manera, Cortés refiere sobre la protección al consumidor, citando a Alberti, que debe existir libertad de los lineamientos del Derecho Mercantil, así como también del marco regulatorio obsoleto del Derecho Civil en referencia al contrato que existe entre partes (usuario o consumidor vs. Proveedor o entidad que vende u ofrece un bien o servicio) lo que realmente se debe buscar es la protección de quien se vea afectado por algún tipo de condición o situación que ponga en desventaja o se desarrolle de manera desequilibrada, sin ningún tipo de consentimiento, más allá de lo establecido por alguna rama del derecho (Cortés, 2021).

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que en este tipo de relaciones comerciales existe un principio de legítima confianza, el cual se fundamenta en la buena fe como principio de derecho, el cual se establece entre un consumidor y alguien que surte algo a consumir, configurándose con la confianza depositada por parte de un consumidor sobre un bien o servicio adquirido, situación que se da en medio de dicha relación jurídico-económica bajo la figura de un contrato entre partes (Angarita, Romero, Vieda , & Castañeda, 2016).

Ahora bien, existe entonces una relación jurídico – económica que desde la óptica del AED y el enfoque individualista, permite analizar dicha relación desde las acciones humanas individuales, es decir, desde el entendimiento del consumidor de un producto o bien, su valor o precio y lo que implica la soberanía del consumidor como agente económico dinámico.

Por otra parte, la Ley 1480 de 2011, Estatuto de Protección al Consumidor, consagra el concepto de Consumidor en el artículo 5°, estableciendo que consumidor es: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 5, 2011).

A su vez, establece este Estatuto, una acción especial que se denomina acción de protección al consumidor, por medio de ella se toman acciones sobre los asuntos

administrativos que se encuentren estrechamente relacionados con la trasgresión de los derechos del consumidor, con ello se dan funciones de tipo jurisdiccional a la Superintendencia de Industria y Comercio, amparados bajo el artículo 116 de la Constitución del 1991 donde se atribuyen este tipo de funciones a determinadas autoridades administrativas (Duque, 2018).

Asimismo, en el Derecho del consumidor existen una serie de situaciones que deben tenerse en cuenta en el momento de determinar su naturaleza jurídica, de entrada, no puede ser encasillado a un determinado concepto, en tal sentido puede afirmarse que puede desarrollarse y evolucionar tanto en el derecho público como en el derecho privado, con el fin de poder establecer lineamientos y garantías de calidad en servicios y bienes ofertados a un público, enfocado a la protección efectiva del consumidor final.

En efecto, el derecho del consumidor podría ser tomado como una rama del derecho en el sentido que se sustenta a partir de un trabajo multidisciplinar de otras ramas del derecho, su real naturaleza lo cataloga como una ramificación importante y le asigna un marco regulatorio determinado. Por lo anterior afirma Rivero que el derecho del consumidor es un área del conocimiento jurídico al procesar y obtener información por medio del establecimiento de diferencias que le son propias. Esta valiosa información se procesa y se analiza en un nuevo sector del conocimiento (Rivero , 1997).

Sin embargo, Acciari y Tolosa afirman que este tipo de análisis se realizan en escenarios perfectos en donde el mercado no tiene ninguna falencia y la dinámica permite el análisis de todas las variables; afirman los autores que, según el AED, este tipo de estudios se deben realizar en condiciones reales en donde la dinámica del mercado es inconstante, abordado desde una gama variada de aspectos particulares. De igual manera debe tenerse en cuenta la competencia imperfecta que puede existir entre empresas o proveedores, la inequidad de precios, la racionalidad de los consumidores, así como la fijación de las condiciones del mercado, por tanto, se deben abordar estos elementos desde la teoría económica tradicional de tal manera que permitan una mejor comprensión (Acciarri & Tolosa, 2009).

Ahora, la Corte Constitucional de Colombia se ha manifestado por medio de la Sentencia C-1141 del 2000, definiendo:

El carácter poliédrico de los derechos del consumidor, los cuales no se agotan en la legítima pretensión a obtener en el mercado, productores y distribuidores, bienes y servicios que logren reunir los requisitos mínimos de calidad y de aptitud para lograr satisfacer sus necesidades. De igual manera señala que el derecho del consumidor en efecto incluye pretensiones, situaciones e intereses de orden sustancial, algunas otras de orden procesal y por último, las de orden participativo (Corte Constitucional - Sentencia C-1141 del 2000, 2000).

En este punto, es importante examinar la normatividad en este tema, puntualmente la legislación colombiana no tuvo aportes sobre la protección del consumidor antes del año de 1981, solo mediante la expedición de la Ley 73 de ese año Ley General de Consumo - Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias se logra avanzar en materia de la protección del consumidor, sobre lo anterior se refiere:

Reviste al Presidente de la República de algunas potestades extraordinarias que permiten establecer un marco regulatorio enfocado en el control de la distribución de bienes y servicios, así como de instaurar sanciones frente a su incumplimiento. De igual forma esta ley establece la regulación para las organizaciones para la defensa del consumidor, así como la fijación de precios de manera pública, entre otras (Congreso de Colombia - Ley 73 de 1981, 1981)

Seguidamente, se expide el Decreto 3466 de 1982, el cual contiene normatividad relativa a la calidad, así como también sobre la idoneidad, marcas, publicidad y los precios de bienes y servicios, responsabilidad de cada productor, así como acciones para la devolución de dinero, garantías de calidad, idoneidad, asistencia técnica y servicio postventa, entre otros. Sin embargo, el concepto de garantía fue mucho más desarrollado hasta el año 2011 con el nuevo Estatuto del Consumidor donde aborda el concepto desde un enfoque europeo teniendo en cuenta la satisfacción del consumidor (Molina, 2020).

De igual manera, mediante el artículo 787 de la Constitución Política de 1991, se logra consagrar la visión del consumidor, de tal forma que logra plasmarse como derecho colectivo y se indica que el Estado debe brindar la respectiva protección a este derecho,

por medio del establecimiento de un principio de responsabilidad en cabeza del productor del bien o servicio que afecten la salud, seguridad o integridad.

Seguido a ello, se expide el Decreto 2269 de 1993, por medio del cual la Presidencia de la República logra organizar el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología y la Ley 100 de 1993, que a su vez introdujo normas sobre libertad de escogencia por parte del consumidor, así como también la que estableció parámetros para la medición de satisfacción por parte del consumidor. También se destacan algunas leyes tales como la Ley 142 de 1994 por la cual se estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios; de igual forma se encuentra la ley 256 de 1996 por medio de la cual se dictan normas sobre la competencia desleal, en donde se garantiza la libre y leal competencia económica.

Por otro lado, por medio del Decreto 990 de 1998 se expiden medidas para los usuarios del servicios de telefonía móvil celular, a su vez, con la ley 1328 de 2009

De igual manera con la entrada en vigor del Decreto 990 de 1998 sobre el servicio de telefonía móvil y la Ley 446 de 1998, se complementaron las normas de protección al consumidor en áreas específicas. Por otro lado, con la Ley 1328 de 2009 se establecen disposiciones en materia financiera, sobre algunos temas relacionados con seguros y mercados de valores, entre otras. En este sentido, existen una serie de documentos, leyes, decretos y normativa que brindan herramientas jurídicas a los consumidores, de tal forma que orienten su accionar ante situaciones donde se vulneren sus derechos, entre ellos se encuentran:

Constitución Política de Colombia

De acuerdo con Lezana (2017) una Constitución es un documento fundante que promueve la organización de una comunidad humana, de tal forma que sus integrantes puedan vivir bajo la tranquilidad que puede ofrecer un marco jurídico que garantice el ejercicio pleno de los derechos y a su vez, organice la estructura del Gobierno bajo principios de autonomía y control recíproco. En efecto, la Constitución Política de 1991 consagra acciones para la protección al Consumidor en el país, el artículo 334 establece lo siguiente:

Artículo 334. La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano. Dicho marco de sostenibilidad fiscal deberá fungir como instrumento para alcanzar de manera progresiva los objetivos del Estado Social de Derecho. En cualquier caso, el gasto público será prioritario. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Del mismo modo, esta norma establece en su artículo 78, la protección del consumidor en materia de calidad de bienes y servicios, como también la de dar información relacionada al producto, este artículo afirma:

Artículo 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 (Constitución Política de Colombia, 1991).

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor

Por medio de este estatuto lo que se busca es la protección y promoción de los derechos del consumidor a nivel nacional, como también las garantías mínimas sobre productos y servicios, en diferentes sectores de la economía, como por ejemplo en temas de comercio electrónico, mercado que ha incrementado sus ventas y por tanto sus

consumidores. Sobre el tema Otálora afirma que deben existir las condiciones mínimas de seguridad y de protección legal para el consumidor en cuanto al comercio electrónico, estableciendo un marco legal y de uniformidad internacional que articule diferentes instituciones y actores del mercado en un escenario novedoso, pero a la vez complejo (Otálora, 2021).

Dentro de este estatuto se encuentran algunos temas importantes tales como: régimen de calidad, efectividad en términos de garantía, responsabilidad por producto o servicio defectuoso, derecho a la información y algunas medidas en contra de la publicidad engañosa, así como también desarrolla en materia contractual, la relación consumidor – proveedor, entre otros.

Red Nacional de Protección al Consumidor

Considerada como una de las principales acciones innovadoras traídas por la ley 1480 de 2011, la cual se crea como un instrumento de gestión, así como una herramienta que garantiza los derechos de los consumidores de forma efectiva y eficaz; de igual manera se considera como un punto de encuentro de autoridades, sociedad civil y empresarios involucrados con este tema, esta red cuenta con tres objetivos fundamentales, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011, los objetivos son:

- “Defender los derechos e intereses comerciales y económicos de los consumidores colombianos frente a los posibles abusos y engaños de los proveedores de bienes y servicios” (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020).
- “Trabajar por mantener un equilibrio en la relación que se da entre los consumidores y los productores o proveedores de bienes y servicios, basándose fundamentalmente en el respeto y el juego limpio que debe haber entre las dos partes” (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020).
- “Estimular al ciudadano a participar activamente en la defensa de sus derechos como consumidor, invitándolo a convertirse en veedor permanente del respeto de tales derechos, e incentivando la creación de organizaciones ciudadanas que velen por la protección del consumidor” (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020)

De acuerdo con el artículo 75 del Estatuto del consumidor, esta red se compone por “los consejos de protección al consumidor de carácter nacional o local, las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores, la Superintendencia de Industria y Comercio y las alcaldías” (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 20121 - Art. 75, 2011).

De lo anterior se logra entender la estrecha relación entre la protección de los derechos de los consumidores y el papel de las entidades administrativas, de orden nacional y local, que en uso de las facultades sancionatorias contempladas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, donde se afirma que tienen la potestad de imponer sanciones para garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores del país.

Además de lo anteriormente mencionado sobre la evolución histórica y normativa del derecho del consumidor, desde el AED, se han abordado diferentes conceptos sobre el derecho del consumidor, teniendo en cuenta factores como la incertidumbre en el mercado que afectan la dinámica comercial de un producto u otro, la expectativa sobre el impacto de precios sobre el mercado y la fluctuación del mismo, la confianza que puede generar un bien o producto que permiten su elección sobre otros, relación precio – calidad de un bien, servicio o producto, todo ello enmarcado en una normatividad precisa que garantice el cumplimiento por parte de un proveedor, de la satisfacción de una necesidad (Castellanos & Chaz, 2012).

Otro elemento importante dentro de este análisis es lo relacionado a las garantías de los productos, bienes o servicios, que se define como:

La obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores de responder al consumidor por la calidad, idoneidad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas (Superintendencia de Industria y Comercio, 2020).

Lo anterior implica que dentro de la información que debe tener el producto a plena vista del consumidor deben incluirse aspectos de uso, volumen, cantidad, peso,

vencimiento, así como también debe incluirse información sobre garantías, impuestos al consumo y el precio, de tal manera que sean claros y concisos para el consumidor. De igual forma en lo relacionado a ofertas, promociones y descuentos, toda la información debe ser clara y debe contar con la protección por parte de un marco legal establecido, como también brindar las garantías y condiciones mínimas de calidad para estos productos en situación de oferta o descuento.

Lo anterior con el fin de definir responsabilidades no solo a título personal sino aquellas ligadas al proceso contractual efectuado entre partes en medio de una relación de tipo comercial establecida entre un consumidor y un proveedor ya sea por medio de un bien o la prestación de un servicio (Yong, 2009).

Dentro de este marco, la garantía junto con factores como precio, disponibilidad, calidad, seguridad, cambios, devoluciones, reparaciones han hecho parte dentro del marco del AED, como componentes no que garantizan la protección del derecho del consumidor, sino que determinan de que forma se va a dar esa protección bajo un marco legal existente e instituciones encargadas de esa protección.

Por lo tanto, el AED, sobre la protección de derechos del consumidor genera una discusión que va desde lo económico – jurídico hasta el comportamiento humano, analizando las dinámicas que se desarrollan en cuanto al mercado, al consumidor y los actores que en esta relación confluyen, del mismo modo, de la relación de elementos como la incertidumbre y la competencia, los cuales han incidido en los derechos del consumidor, determinando cuál ha de ser el panorama para su protección, cuál debe ser el marco legal existente en el ámbito nacional, departamental y territorial – local.

Los alcaldes como garantes del Derecho de los consumidores a nivel local

Colombia por cuenta de su arraigo liberal fundado en la Revolución Francesa, constituye su organización política en una división en las tres ramas del poder público en las que se encuentran: la rama legislativa, judicial y ejecutiva; esta última cuenta con tres niveles (Nacional, departamental y municipal - local) de acuerdo con lo establecido por el principio de centralización política y la descentralización administrativa de carácter

territorial, puesto que el Estado es el encargado de la función pública ya que es el único que cuenta con personería jurídica pública. Sin embargo, por cuenta de las imposibilidades físicas, existe un desplazamiento físico por diferentes agentes para que profesen en su propio nombre y responsabilidad a lo largo del territorio, todo ello para cumplir con las funciones del Estado (Rodríguez L. , 2015).

Ahora bien, desde la visión de la innovación legal y las garantías de derechos del consumidor, la asignación de idoneidades de protección al consumidor otorgadas a los alcaldes es un buen ejemplo dentro de la legislación Colombiana, y es perfectamente susceptible del AED, interpretado desde la eficiencia normativa, que como resultado no ha logrado el alcance que el legislador pretendía, pues la aplicación y cumplimiento se ha visto opacado por la misma norma al establecer unos límites que hacen que esta se quede corta frente a la realidad del país, debido a la falta de incentivos, a la imposibilidad de imponer mejores sanciones.

En este sentido, en el ámbito local son los alcaldes quienes tienen la labor constitucional de ser jefes de la administración local y a su vez, ser representantes legales a nivel territorial. Estos mandatarios se eligen por voto popular por habitantes del territorio durante un periodo de cuatro años sin lugar a la reelección, de acuerdo a lo establecido en el artículo 314 de la Constitución Política de Colombia. Asimismo, algunas de las labores a desarrollar por los alcaldes a nivel territorial se encuentran establecidas en el orden legal entre ellas la Ley 177 de 1994, Ley 136 de 1994, Ley 617 de 2000 y también Ley 1551 de 2012, entre otras.

Funciones de los alcaldes frente a la protección al consumidor

Los alcaldes cumplen funciones de tipo administrativas, según lo estipulado por la Constitución y la Ley. Para el desarrollo de estas funciones en el marco de la función administrativa, se tienen en cuenta todo un marco legal que los faculta para el ejercicio de estas funciones, cuyo objetivo final es promover el bienestar colectivo y el aumento de la calidad de vida.

Según lo establecido en la normatividad sobre el tema, en primera medida, por medio del Decreto 3466 de 1982, se asignaron competencias a los alcaldes relacionadas

con calidad, publicidad engañosa, precio y acciones de incumplimiento de este marco legal. En segunda instancia, el Decreto 2876 determina competencias a los alcaldes con el fin de establecer el incumplimiento de la norma en materia de precios. Por otro lado, con la resolución 2186 de 1992, asigna funciones sobre vigilancia, control e inspección para la construcción urbana, así mismo, con el Decreto 2269 de 1993, establece competencias a otros niveles del gobierno, a nivel departamental con los gobernadores, a nivel municipal con los alcaldes y también a funcionarios de policía en materia de pesos y medida.

Ahora bien, por medio de la Ley 1480 de 2011 – Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor, se establecen funciones para los alcaldes para la protección al consumidor, las cuales son ejercidas de manera descentralizada a través de competencias de vigilancia y control, mismas que fueron asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio; estas se encuentran consagradas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 el cual afirma:

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.

En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.

Para ello podrán imponer multas hasta de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a favor del Tesoro Nacional, previo procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo. Cuando el alcalde considere procedente imponer una medida distinta, o una multa superior a cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes, remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida.

Contra la decisión de los alcaldes procede el recurso de apelación que será resuelto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Es obligación de los alcaldes informar al Ministerio Público la iniciación de la respectiva actuación (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 62, 2011).

Del mismo modo, mediante el artículo 75 de esta ley, por el cual se crea la Red Nacional de Protección al Consumidor, como se mencionaba anteriormente; en virtud de lo anterior, como miembros de la Red Nacional de Protección y de conformidad con el artículo 64 y 76 del Estatuto, los alcaldes deben:

- “Desarrollar actividades de difusión de los derechos de los consumidores de sus respectivos municipios” (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 76, 2011).
- “Recibir, conocer o dar traslado a la autoridad competente de las denuncias que, en materia de protección al consumidor, presente la comunidad” (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 76, 2011).
- “Colaborar con la implementación de la Red Nacional de Protección al Consumidor propiciando el uso de sus instalaciones y dando apoyo en términos de logística” (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 76, 2011).
- “Garantizar el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor”.
- “Brindar atención e información al público sobre las funciones asignadas por la Superintendencia de Industria y Comercio” (Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 76, 2011)

Vale destacar que por medio de esta normatividad se pretende conformar un sistema integrado de análisis que permita realizar un intercambio de información en materia de protección al consumidor, así como también realizar trámites como de solicitudes, denuncias, quejas, contestaciones a exigencias y solicitudes, publicación de notificaciones, proveer información sobre estado de solicitudes y trámites, entrega de formatos para solicitudes, entre otras (Sayas, Arrieta, & Latorre , 2018).

Consumidor, sociedad de mercado y “Estado de mercado”

El consumidor es el protagonista en la sociedad de mercado. La otra parte, el comerciante, experto en el mercado se transforma en el “lobo” del negocio, tal y como lo pensaba el esclavo de “Asinaria”: el “hombre es un lobo para el otro hombre, mientras no se le conoce” (Plauto, 1997). El consumidor está a merced de las imposiciones

económicas sobre el qué, el cómo, el cuánto, el cuándo y el dónde en función de lo que puede comprar.

La sociedad de mercado crea su propia organización estatal con dos caras y dos funciones distintas en la dinámica mercantil: una faz de Estado mínimo, neoliberal, que no interviene en la economía en relación con el sector empresarial, a no ser para favorecerlo con excepciones tributarias, inyecciones de capital, ayudas financieras, etc. Y una faz de Estado con intervención especial para llenar el vacío de la capacidad de compra de los consumidores. Para ese tipo de sociedad de mercado la “Escuela de Chicago” (Rosende, 2013) echa las bases de un análisis económico del Derecho reducido a la racionalidad de la mera utilidad económica como base de las relaciones jurídicas. El “derecho se realiza a golpe de contrato” decía el jurista italiano Vincenzo Roppo (Roppo, 2005). Esto trae como consecuencia la pérdida de la identidad total de la persona para reducirla al mero rol del “consumidor” tan desechable como la efímera mercancía, creada así, siguiendo ciegamente el principio motor de esta dinámica económica: la producción en masa para el consumo en masa.

La Gran Depresión trajo el afinamiento del viejo Estado liberal de Derecho, la cual consistió no en la regulación de la actividad económica del hacer cosas, sino en el decidido apoyo en las economías familiares en función de mantener el círculo de producción-consumo. Esto evolucionó hasta el desarrollo de los cinco principales y permanentes programas sociales: 1) “Supplemental Nutrition Assistance Program” (SNAP), programa que implica la obtención de la Tarjeta de Identificación de Beneficios Comunes (EBT), la cual le permite al consumidor en potencia comprar alimentos, algunos artículos y retiros en dinero; 2) Temporary Assistance for Needy Families (TANF) que se aplica a todo tipo de familias en estado de necesidad, por ejemplo, las tribus de nativos reconocidas por el Estado federal y los nativos de Alaska obtienen recursos de esa índole asistencial; 3) Unemployment insurance, es un seguro de desempleo para los trabajadores que han quedado cesantes por razones ajenas a su voluntad (y sin faltas) que pueden romper la cadena de consumo. Beneficio administrado federalmente y por cada Estado de la Unión; 4) Medicaid and the Children’s Health Insurance Program

(CHIP), se trata de un seguro médico para niños que son seleccionados por razones económicas, que sirve como una ayuda adicional con el fin de liberar la carga económica de ciertas familias y, de esa manera se puedan mantener en la cadena de consumo; 5) Student Aid Bill of Rights, el programa de préstamos para acceder a la educación superior. Hasta Obama tuvo financiación de sus estudios, y pudo terminar de pagar en 2004 su préstamo universitario poco antes de ser elegido Senador. La deuda estudiantil en Norteamérica es uno de los problemas sociales y económicos de mayor relevancia en los últimos tres gobiernos.

El estado de necesidad en Estados Unidos tiene como condición el desempleo en el sentido de que tus horas potenciales de trabajo no son vendibles por ahora. El salario mínimo no alcanza ni para comprar lo que se compra en Colombia. El Estado asegura el sistema de mercado manteniendo el sistema laboral, el cual funciona en torno a que el trabajador le deba al empleador, al Estado, a la banca privada a la vez para poder completar lo que necesita o quiere y que su precario salario no le provee. La cultura del consumo implica alimentar la mentalidad del “aparentón” (“flashing”), es decir una persona que se pueda presentar con valor económico “hi valiud man” (que pueda pagar lo que sea, hasta el anillo de compromiso más costoso, endeudándose eternamente mientras tenga capacidad de vender sus horas laborales), “interest how much are you worth”. El concepto de prosperidad individual es acumular cosas desechables, las cuales tienen la fragilidad u obsolescencia ya programadas con fines consumistas. Este tipo de mentalidad pertenece a la cultura del “trabajo” (trabajismo) y no a la cultura del “ocio”. No se trabaja para tener “ocio”, esas horas que yo no vendo, por estar de ocioso, son horas en las que no entra ingreso para poder pagar la eterna deuda que tengo con el empleador, el Estado y la banca (time is money). En la sociedad de mercado hasta las vacaciones y toda forma de “ocio” son oportunidad de “negocio”. Se trata de una nueva forma de esclavitud.

El funcionamiento de los Estados Unidos es de la siguiente manera: mercancía-consumidor-endeudamiento (público-privado)-mercancía (M-C-E-M). Echemos una mirada: alrededor del 68% de la población activa, unos 153.9 millones de consumidores,

hacen parte de los siguientes sectores de la economía: banca, seguros, industria automotriz, industria agrícola, industria militar, entretenimiento, transporte, turismo, comercio e investigación (con financiamiento del sector militar). Si un consumidor cae en situación de necesidad, o no tiene más que el salario mínimo, el Estado lo apoya con los programas sociales y el sector privado lo apoya con el endeudamiento programado a corto, mediano o largo plazo. Tal situación no lleva a considerar al consumidor el “ahorro” como una posibilidad económica. Le resulta incluso una actividad insólita y poco rentable. No se abren cuentas de ahorro, sino cuentas de endeudamiento (créditos de consumo, créditos rotativos, tarjetas de crédito, etc.). Todo lo que se adquiere, vendiendo las horas de trabajo, se gasta en comprar (mercancías que mejoren mi apariencia) y pagar las deudas. De esa manera la cadena de consumo no termina y, a la vez, se crea, reproduce, amplía y sostiene la clase media. Por la amplitud de la clase media es que se establece la prosperidad de las sociedades de mercado en la actualidad.

La vida laboral no para ni termina nunca, pues, el endeudamiento mantiene al consumidor consumiendo hasta cuando el Estado le dice que puede jubilarse, prometiéndole el retiro a los 62, 65, 67, 72 años..., con el ahorro programado que dura hasta cuando se acabe; las excepciones a esa edad de retiro, que se va alejando constantemente, son el servicio al país, especialmente en la actividad militar.

En este tipo de “Estado de mercado” la carrera universitaria más importante no es propiamente la de la economía, sino la del Derecho. No porque se busque la protección integral de los derechos de la persona, sino porque la asesoría legal es el resorte que mantiene al consumidor en la cadena de consumo. Se necesita un abogado casi para todo tipo de acción individual pública o privada, la cual no es política, social sino económica: la protección de los derechos del consumidor.

Los gobiernos neoliberales colombianos, durante la vigencia de la Constitución de 1991, quisieron implementar algunas de las políticas estadounidenses: flexibilización laboral (dobles jornadas, pago por horas, eliminación de cargas laborales a las empresas, outsourcing, administración privada de parafiscales, etc.), es decir la privatización de la

relación de trabajo), creación de un sistema de seguridad social análogo para familias en situación de necesidad, con el fin de que no se rompa la cadena de consumo y también para garantizar población con capacidad de endeudamiento para apoyar al sector bancario y financiero; aplicación de las políticas del Consenso de Washington: disciplina fiscal, incremento de la base tributaria (todos a declarar renta, hasta los que no tienen nada que declarar), liberación de las tasas de interés, libre balanceo del tipo de cambio, liberación del comercio internacional (con su consecuente apertura económica de los Estados, eliminación de aranceles y contingentes), privatización de las empresas estatales más rentables, desregulación económica, fortalecimiento de las garantías de los derechos de propiedad industrial (Berumen, 2009).

.

El “Estado de mercado” constituye, a su vez, las reglas del mercado interno a través del Derecho. Sin embargo, el “globalismo” (Beck, 1998) le impone sus propias reglas a los “Estados de mercado”. Mas, qué sucede cuando el “Estado de mercado” es tan fuerte que puede extender sus reglas mercantiles más allá de sus fronteras de manera transnacional. Ya Stiglitz hacía ver que la OMC tiene como directrices económicas, sin respetar realidades in situ, ritmos y secuencias, para los Estados débiles aquellas que imponen los Estados fuertes (Stiglitz, 2019).

Análisis económico del Derecho con Ética

La Teoría del Derecho del Análisis Económico, fundada en Norteamérica (Broekman, 1997), observa la relación jurídica desde la posición del mercader y busca un equilibrio económico-jurídico desde esa perspectiva, sin ética (o una mera “ética del cálculo” como lo precisa el filósofo chileno Gastón Soublette (Soublette, 2020)), porque se trata de una elección racional calculada; se ve la ética como una normativa sentimentalista o un romántico discurso crítico sin repercusiones que no va, la justicia no es una dimensión jurídica, sino moral. Estamos en el ambiente del “logos débil”, en la moral de Baltazar Gracián (Gracián, 2001), en la total ausencia de las “virtudes” como propósitos concretos operativos de la esencialidad humana (Cárdenas Sierra, 2017). Se puede bautizar una

línea de análisis económico del Derecho ética en la perspectiva del realismo jurídico clásico tomista (Cárdenas Sierra, 2017). Desde acá se recuperaría, precisamente el concepto integral de la ética, el cual parte siempre de la “recta razón en el obrar”. Acá la “razón” no solamente es “utilitarista”, sino que abarca también todas las dimensiones de la acción humana, no solamente la del hacer.

El bien, que no es solamente la mercancía, es honesto, deleitable y útil y se refiere a los sujetos que actúan en el mercado en todas sus dimensiones humanas. Objeto del análisis económico realista del Derecho: el consumidor no es solamente el actor del mercado como si estuviera en relación de “coordinación”, como si fueran sujetos en igualdad de condiciones. Es también el sujeto “subordinado” que requiere protección especial análoga a la del trabajador en el mundo del Derecho laboral. Sólo que esta protección, en nuestro Estado Social de Derecho, no puede ser análoga a la del “Estado de mercado” norteamericano, en función del mero consumo. Acá, por exigencia de la Constitución de 1991, implica necesariamente el que se “viva bien”, con dignidad, con libertad, no como presa devoradora por el mercado.

En la perspectiva ética de un análisis económico realista del Derecho el mercado está condicionado por el “qué puedo comprar”. De esta manera el Estado interviene y la familia como institución jurídica recupera su dimensión económica que facilita la integración en la dinámica de la justicia conmutativa.

En Colombia, el Derecho de mercado se ha ido consolidando gradualmente en una línea de investigación propia del Derecho privado como Derecho dependiente del Derecho Público tal y como lo sentencia el aforismo atribuido a Francis Bacon: “ius privatum sub tutela iuris publici latet” (López, 2007). De esa manera, la protección de los derechos del consumidor se convierte en una variante de los Derechos Humanos superando la estrecha función económica del neto intercambio de bienes y servicios.

Que a nivel local a los alcaldes se les dé menos herramientas, que a nivel nacional, puede significar, en primer lugar, el debilitamiento deliberado y consciente de las estructuras político-económicas locales en función del Estado neoliberal. Pero podemos

darle otra semántica desde la Constitución de 1991, la del Estado Social de Derecho en términos del análisis económico realista del Derecho. De esa manera se da alcance al principio del “bien común” en la Constitución Política que se encuentra tanto en el artículo 133, en donde los concejos municipales “*deberán actuar consultando la justicia y el bien común*” y los artículos 333 y 334, en donde la libertad de empresa “local o municipal”, con todas sus dimensiones mercantiles, tiene sus límites en el bien común y en la ley (desarrollo específico a los actores del mercado del principio de sujeción del artículo 6). Esta hermenéutica constitucional propuesta presenta un principio de solución al problema planteado en este artículo, el cual se enmarca en el concepto de “descentralización territorial” y en el de la “autonomía de las regiones”.

Reglamentar sin que pueda operar la ley, es una velada intervención en la economía para asegurar un “dejar hacer” y un “dejar pasar” según las reglas de la demanda local-municipal. Hay una aparente reglamentación jurídica, pero sin fuerza vinculante que asegura el respeto de la misma como mínimo social. Lo que impera es la “mano invisible” en la microeconomía local-municipal. De esa manera se debilita la acción de los actores del mercado en función de la justicia general con la consecuente debilidad del bien común como destino de tal justicia. Nuestra propuesta consiste en una ética jurídica del mercado encaminada a dar luces sobre la necesidad de dar herramientas suficientes al nivel local-municipal para la protección de los intereses colectivos haciendo énfasis en la dinámica de la justicia conmutativa. Sin embargo, esta propuesta impone no solamente reformas locales, sino reformas institucionales que contribuyan a un cambio de mentalidad sobre la ética del mercado, la cual tiene sus bases en el principio del “bien común” señalado.

Es la contradicción entre el Estado social de Derecho de nuestra Constitución: intervencionista, por naturaleza, en procura de garantizar el “ius in re” en función de la doble función colectiva-distributiva del bien común; y el establecimiento de un Estado neoliberal, el de las políticas gubernamentales, basado en normas neoliberales en función de la economía de mercado, el cual da mayor peso a la protección de los intereses del comerciante que a los intereses del consumidor. No se interviene para

favorecer el mercado asegurando “borregos” del consumo en masa, sino se interviene para la construcción de un bien común que asegure el desarrollo integral personal (el consumidor no es ciego, es verdaderamente racional). En cambio, en el Estado neoliberal darwiniano no hay Derechos-cosas que se posean realmente, sino Derechos-mercancía fungibles y desechables que está en constante consumo: “ius ad rem” como las cosas físicas que se poseen en calidad de deudor eterno (son cosas que no son realmente “suyas”).

Hablar de “eficiencia y eficacia” del mercado es caer en la miopía de no ver sino sólo a los sujetos del mercado y del consumo; y de no ver las otras dimensiones económicas que aseguran la posibilidad de comprar: el para qué comprar (la verdadera necesidad para el buen vivir) y el tener con qué (los medios de compra). Las respuestas honestas a estas dos preguntas aseguran la rectitud de los contratos, calidad de la mercancía y de toda la circularidad productiva en función del bien común y del desarrollo personal. Se pretende superar con esta visión constitucional de una ética del mercado la constante esencial de la sociedad de consumo: no es el ser humano concebido en su integralidad, en donde el trabajo es un atributo suyo, sino en la sustitución del trabajo por la existencia humana, el contenido sustituye al continente: no es el ser humano el que vende su fuerza de trabajo, sino que él mismo es el que se vende como mercancía (consumidor-deudor-trabajador esclavizado-consumidor).

En esta sociedad de mercado criticada es necesario que el sujeto sea rotulado con “etiquetas”, para lo cual esta sociedad requiere sus datos personales. De esa manera, se le puede vender y comprar en todo lugar y en todo tiempo. No es insólito escuchar al consumidor colombiano decir: “por qué me llaman... (de “Jumbo” o del “Éxito”, etc.) para ofrecirme lo que estaba pensando”, “cómo lo adivinaron”; pues, alguien vendió sus datos o los captura a través de las “cookies” para que no deje de consumir esclavizado como comprador de cosas que aparentemente necesita. También a partir de los algoritmos, con el uso continuo de las redes sociales, se crea el “avatar” de ese consumidor que es más real que el consumidor de carne y hueso; porque allí tienen no solamente sus datos, sino también que poseen todos aquellos del posible consumo más reservados, que no

se revelarían a nadie, y que se refieren a sus gustos y sentimientos más íntimos de potenciales compras. También escuchan al desprevenido consumidor a través de inteligencias artificiales (Alexa, Google). El “Gran Hermano” (Orwell, 2013) de la sociedad de mercado tiene ahora más recursos que los de 1984 para eliminar toda libertad personal instrumentalizando la legalidad y aun superando sus fronteras. El mercado ha convertido al “sujeto” en “objeto” de compraventa. En la sociedad de mercado se le hace creer al individuo que está en libertad de elegir qué, cómo y cuándo comprar; la realidad es que el sujeto se consume así mismo sin libertad: no hay un “amo” externo que le exige el trabajar, sino que él mismo es el “amo” que le impone el eterno laborar para pagar las deudas por cuotas y así seguir consumiendo y endeudándose nuevamente. Entonces, no habría libertad “de” (“libertad negativa”) que asegura la libertad “para” (“libertad positiva”) (Berlin, 2005).

Discusión y Conclusiones

Los gobiernos neoliberales en Colombia han querido convertir el Estado Social de Derecho en un “Estado de mercado” sin que se tenga las condiciones económicas para que se pueda hablar del “consumidor” en los términos de una sociedad de mercado desarrollada (las políticas desregulatorias laborales y del mercado, los proteccionismos de la banca, las reformas del Consenso de Washington, la implementación de los días negros y sin IVA, etc.). Sólo que no se ha identificado cuál es la mentalidad colectiva del “consumidor” colombiano engastada en una dinámica económica que está lejos del desarrollo industrial de las economías desarrolladas.

Es necesario destacar el rol del Estatuto del Consumidor en materia del AED, por cuanto la Ley 1480 de 2011, otorgó a los alcaldes, las mismas facultades de tipo administrativo y de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio, con el objetivo de brindar un mayor alcance a la protección de los consumidores, sin

embargo, el artículo 62 de esta ley, además de asignar las mencionadas facultades, también puso las condiciones que deben cumplir para la imposición de multas en el ámbito de su jurisdicción.

Al limitar los montos de las multas, así como las facultades, y adicional al determinar la destinación del recaudo de las multas al Tesoro Nacional, hace que a la luz del AED la norma pierda eficiencia y sea de poca aplicabilidad por parte de los alcaldes, los cuales, además de desconocer los cambios normativos en materia de protección a los consumidores, no cuentan con el presupuesto, ni con recursos técnicos, jurídicos y económicos que se requieren para ejercer las funciones asignadas en este ámbito.

En este contexto, se cuestiona la eficiencia de dicha norma, que, si bien da mayor alcance a la protección del derecho del consumidor, otorgando facultades de control y vigilancia a los alcaldes, dichas facultades se encuentran limitadas. Así mismo, existen una serie de factores que dificultan su aplicación, como el desconocimiento de la forma para hacer efectiva dicha protección, la escasez de funcionarios competentes en este tema, ausencia de recursos, la limitación poder no poder imponer sanciones administrativas diferentes a las multas y aún más cuestionable limitar las multas solo a 100 SMLMV y destinar esos recursos al Tesoro Nacional.

Evidentemente, a la luz del AED existen una serie de alternativas que podrían hacer que la implementación de la norma estuviera enmarcada bajo principios de eficiencia y eficacia; por un lado, de acuerdo con Craswell, cuando se evidencia ineficiencia en términos contractuales en un escenario donde se involucran unos compradores y unos proveedores, la mayor carga de responsabilidad debe recaer sobre el proveedor con todos los costos que ello incurre (Craswell, 1995)

Se debe tener en cuenta que debe existir un control legislativo a lo estipulado por la Ley 1480 de 2011, este control permite la intervención de entidades administrativas con funciones de control y regulación tales como las superintendencias, lo anterior se puede ver reflejado en las facultades que el CPACA y el Decreto 4886 de 2011 le han otorgado a la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de los consumidores, al identificar situaciones que vulneren y evidencien abusos.

Por otra parte, el AED se encarga de analizar aquellas situaciones que incidan en la eficiencia económica que persiguen tanto empresarios como consumidores, por tanto, deben surgir estrategias que permitan que este principio sea llevado a la práctica en los casos antes mencionados por parte de los alcaldes como líderes de la gestión pública a nivel municipal y como garantes de la defensa de los consumidores a nivel local.

Ante el panorama evidenciado en el marco del artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, sobre las facultades de los alcaldes, se debe buscar un cambio normativo que permita la modificación de dichas facultades, de tal manera que los alcaldes puedan emprender acciones que generen cambios reales y a su vez, un régimen sancionatorio con incidencia en la gestión pública de su municipio.

De igual manera, el actual estatuto del consumidor se fue construyendo desde la evolución de las relaciones de consumo y su necesidad de ser reguladas, se hace necesario que surja una normatividad más aplicable para caso de los alcaldes, que haga que estos cuenten con incentivos para garantizar el cumplimiento y protección de los derechos de los consumidores, donde el recaudo por sanciones administrativas en esta materia, sea con cargo a la entidad territorial y con límites mayores a los actualmente establecidos.

Este tipo de incentivos, además de impulsar el desarrollo dentro de un municipio, permitiría que los alcaldes busquen nuevas estrategias en pro del consumidor, con el objetivo de obtener más recursos para los proyectos de la administración municipal. Por tanto, se debe buscar el reconocimiento legal para que los alcaldes recauden la mayor cantidad de recursos, producto de las multas por vulnerar la protección del consumidor a nivel local, esta acción incentivaría aún más a los alcaldes a generar muchas acciones dentro de su jurisdicción para velar por el cumplimiento de los derechos de los consumidores lo que redundaría en una protección al consumidor más integral y de impacto nacional.

Visto de esta forma, el actual Estatuto del Consumidor ha otorgado mayores garantías de protección, por medio de la creación de la Red Nacional de Protección y con la asignación de competencias administrativas de vigilancia y control de protección al consumidor a los alcaldes de país. Esta función debe ser ejercida por los alcaldes, mediante la aplicación del procedimiento administrativo sancionatorio establecido en el

artículo 47 y siguientes del CPACA, teniendo la facultad de imponer sanciones administrativas a título de multa en el ámbito de su jurisdicción, sin embargo, con una reforma normativa que amplíe esas competencias y que incentive la el cumplimiento de la función sancionatoria se lograría una protección mucho más eficiente de los derechos de los consumidores.

Aprovechando el recursos teóricos del AED, podemos predecir que, de continuar el Estatuto del Consumidor con la “ineficiencia” identificada, se puede predecir la “ineficacia” en relación con el comportamiento voraz de los comerciantes (“homo homini lupus”) en presencia de esta regla jurídica (Bejarano, 1990). De esa manera, frente al Estatuto del Consumidor, se observa dos análisis económicos del Derecho convergentes, pues que a nivel local a los alcaldes se les da instrumentos jurídicos para garantizar los Derechos del consumidor, sin embargo, tales instrumentos no los protegen realmente. Cada teoría mantiene un concepto diferente sobre la “protección de los derechos”, mencionadas: para la AED, la relación entre consumidor y comerciante, es de coordinación; y, para AERD, es jerárquica y de subordinación. Para la primera, la solución estriba en establecer el grado de “eficiencia” y “eficacia” de la norma, lo que implica contentarse con un derecho consagrador sin justiciabilidad, mero “ius ad rem”; para la segunda, en cambio, más integral, la protección de los derechos del consumidor les impone, no solo a los alcaldes, sino también al Estado en su totalidad, respuestas concretas para asegurar el “ius in re”.

El “Análisis económico realista del Derecho” (en adelante AERD), en cambio, es de vieja data, pues parte del principio tomista: “la ley no es propiamente el Derecho, el Derecho es propiamente la cosa (“lex nos est ipsum ius, sed ius est ipsa res”). Desde esta perspectiva, no nos contentamos solamente con medir la “eficiencia” y la “eficacia” de la norma (mero derecho normativo = ius ad rem). Pretendemos también que exista justiciabilidad, la cual consiste realmente en dar lo que se le debe al consumidor (derecho en la “cosa” = ius in re, es decir, la “cosa justa”). De esa manera, superamos la estrechez de ver las relaciones entre el comerciante y el consumidor en términos del cálculo racional, entre la búsqueda del mayor beneficio al menor costo, sacrificando los derechos de la parte más débil de esta relación jurídica.

Desde el análisis económico del Derecho, integrando las conclusiones del análisis económico del Derecho, se impone reforma al Estatuto del Consumidor y la garantía real de los derechos del consumidor en el nivel local acompañada de políticas públicas gubernamentales que incidan en el cambio de mentalidad consumista que conlleva la “injusticia climática” (Klein, 2015).

Referencias

- Acciarri, H., & Tolosa, P. (2009). La ley de defensa del consumidor y el Análisis Económico del Derecho. En S. P. Vazquez, *La ley de defensa del consumidor, comentada y anotada* (págs. 1 - 65). Buenos Aires: La Ley.
- Alarcon, A. (2011). *Los juristas frente a los mercados: herramientas del Análisis Económico del Derecho*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/iusta/article/view/3122/2989>
- Angarita, J., Romero, C., Vieda, E., & Castañeda, A. (2016). *Reflexiones del derecho penal, público y privado*. Bogotá: Ediciones USTA - Universidad Santo Tomás.
- Ariño, G. (2004). *Principios del derecho público económico*. Granada, España: Editorial Comares.
- Beck, U. (1998). *¿Qué es la Globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Bejarano, J. (noviembre de 1990). El análisis económico del derecho: Comentarios sobre textos básicos. *REVISTA DE ECONOMÍA INSTITUCIONAL*, 156 - 167. Obtenido de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/ecoins/article/view/314/3216#:~:text=Denominado%20en%20los%20t%C3%A9rminos%20de,estructura%2C%20procesos%20e%20impactos%20econ%C3%B3micos>
- Berkemeyer, H. (1991). *Protección jurídica del consumidor y el usuario*. Asunción : Intercontinental Studio.
- Berlin, I. (2005). *Dos conceptos de libertad*. Madrid: Alianza.
- Berumen, S. A. (2009). Evaluación de las reformas del Consenso de Washington. *Comercio exterior*, 704-714.
- Broekman, J. (1997). *Derecho, filosofía y teoría del Derecho*. Bogotá, D.C.: Temis.
- Bullard, A. (2018). *Análisis Económico del Derecho*. Obtenido de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170692/35%20An%C3%A1lisis%20econ%C3%B3mico%20del%20derecho%20con%20sello.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Cárdenas Sierra, C. A. (2017). *Aportes de Tomás de Aquino para la construcción del bien común económico del siglo XXI*. Bogotá: Gustavo Ibáñez-Universidad Santo Tomás.

- Cárdenas, C. y. (2006). *Filosofía y Teoría del Derecho. Tomás de Aquino en diálogo con Kelsen, Hart, Dworkin y Kaufmann*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Castellanos, A., & Chaz, M. (2012). XVI Conferencia Anual Asociación Latinoamericana e Ibérica de Derecho y Economía. *Análisis Económico del Derecho del Consumidor: elección, heurísticas y sesgos de percepción*. Lima, Perú.
- Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 5. (12 de Octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011*. Obtenido de Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 62. (12 de Octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011*. Obtenido de Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 62. (2011). *Por medio del cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones*.
- Congreso de Colombia - Ley 1480 de 2011 - Art. 76. (12 de Octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011*. Obtenido de Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr002.html#76
- Congreso de Colombia - Ley 1480 de 20121 - Art. 75. (12 de Octubre de 2011). *Ley 1480 de 2011*. Obtenido de Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011_pr002.html#75
- Congreso de Colombia - Ley 73 de 1981. (03 de Diciembre de 1981). *Ley 73 de 1981*. Obtenido de Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1621984>
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- Corte Constitucional - Sentencia C-1141 del 2000. (2000). *Sentencia C-1141 del 2000*. Obtenido de DERECHOS DEL CONSUMIDOR-Garantía mínima presunta relativa a calidad y características de bienes y servicios: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm#:~:text=Los%20derechos%20del%20consumidor%2C%20no,esencial%20del%20derecho%20del%20consumidor.>
- Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil. (30 de Abril de 2009). *Sentencia Sala de Casación Civil*. Obtenido de [https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/subpage/Normas%20sustanciales/Providencias/SC-1999-00629%20\(30-04-2009\)%202589931030021999-00629-01.doc](https://cortesuprema.gov.co/corte/wp-content/uploads/subpage/Normas%20sustanciales/Providencias/SC-1999-00629%20(30-04-2009)%202589931030021999-00629-01.doc)
- Cortés, R. (2021). *Protección al consumidor electrónico en Colombia*. Villavicencio: Ediciones USTA - Universidad Santo Tomás.

- Craswell, R. (1995). *Freedom of Contract*. Obtenido de https://chicagounbound.uchicago.edu/law_and_economics/216/
- Doménech, G. (2014). *Por qué y cómo hacer análisis económico del derecho*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4935394.pdf>
- Duque, C. (2018). *Nuevos paradigmas del derecho público*. Bogotá: Ediciones USTA - Universidad Santo Tomás.
- Gracián, B. (2001). *Oráculo Manual y Arte de Prudencia*. Buenos Aires: Temas.
- Gutierrez, J. (2013). *Derechos de propiedad internacional entre el juicio legal y el juicio económico desde el Análisis Económico del Derecho en Colombia*. Obtenido de <http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/777/773>
- Klein, N. (2015). *Esto lo cambia todo: el capitalismo contra el clima*. Barcelona: Paidós.
- Lezana, M. (2017). *¿Por qué es importante una Constitución?* Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con171a.pdf>
- López, Á. M. (2007). CÓDIGOS DECIMONÓNICOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES. *Teorder*, 148-166.
- Molina, O. (2020). *Lecciones del derecho del consumidor y vacíos en las garantías legales*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/28917/2020oscarmolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orwell, G. (2013). *1984*. Buenos Aires: Debolsillo.
- Otálora, A. (2021). *Protección al consumidor en plataformas digitales de comercio electrónico: Hacia una armonización regional*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33294/2021anaotalora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma, D. A. (2018). *Gobernanza Multidimensional*. Bogotá: Ediciones USTA - Universidad Santo Tomás.
- Pareto, V. (1945). *Manual de Economía Política*.
- Plauto, T. M. (1997). *Asinaria*. Madrid: Ediciones Clásicas, S.A.
- Rivero, J. (1997). *¿Quo vadis derecho del consumidor?* Obtenido de Consultado en línea en la Biblioteca Digital de Bogotá: <https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3138848/>
- Rodríguez, C. (2018). *Derecho presupuestal colombiano, una óptica desde el análisis económico del Derecho*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10895/2018carlosrodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, L. (2015). *Derecho Administrativo*. Bogotá : Leyer.
- Roppo, V. (2005). *El contrato del 2000*. Bogotá, D.C.: Universidad Externado de Colombia.
- Rosende, F. (2013). *La Escuela de Chicago*. Santiago: Uc.

Sayas, R., Arrieta, R., & Latorre, E. (Junio de 2018). *Sistema de protección al consumidor en el marco de un modelo dinámico de gobernanza*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89532018000100061

Soublette, G. (29 de abril de 2020). "La verdadera ética ha sido reemplazada por el cálculo de lo que me conviene". *La Tercera*, págs. <https://www.latercera.com/culto/2022/04/29/gaston-soublette-la-verdadera-etica-ha-sido-reemplazada-por-el-calculo-de-lo-que-me-conviene/>.

Stiglitz, J. (2019). *El malestar en la globalización. La antiglobalización en la era de Trump*. Madrid: Penguin Random House.

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). *Protección del Consumidor*. Obtenido de Sobre fallas en un producto o de baja calidad e incumplimiento de garantías: <https://www.sic.gov.co/fallas-baja-calidad-e-incumplimiento-de-garantias#:~:text=La%20garant%C3%ADa%20legal%20est%C3%A1%20consagrada,y%20funcionamiento%20de%20los%20productos.>

Superintendencia de Industria y Comercio. (2020). *Sobre la Red Nacional de Protección al Consumidor*. Obtenido de <https://www.sic.gov.co/node/41226#:~:text=La%20Red%20Nacional%20de%20Protecci%C3%B3n,proveedores%20de%20bienes%20y%20servicios.&text=La%20regionalizaci%C3%B3n%20de%20la%20protecci%C3%B3n%20al%20consumidor.>

Villalba, J. (Noviembre de 2009). *Aspectos introductorios al derecho del consumo*. Obtenido de Revista Prolegómenos - Derechos y valores: <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2481/2162>

Yong, S. (2009). *Introducción a la responsabilidad pública y privada*. Bogotá: Ediciones USTA - Colección Docencia y Derecho - Universidad Santo Tomás .