

FUNCIONES DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DEL ESTADO COLOMBIANO FRENTE A LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR POR COMPRAS ELECTRONICAS, ANALISIS COMPARADO CON BRASIL

KATHERIN ZAMARA BELTRÁN BARRERA¹

RESUMEN²

En el Estado Colombiano las funciones de inspección, vigilancia y control según la Constitución Política se encuentran en cabeza del Presidente de la Republica, pero este ya sea por delegación o desconcentración ha encomendado a las superintendencias que ejerzan dichas funciones sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles y aseguradoras.

Por lo tanto si se ejerce eficazmente las funciones de inspección, vigilancia y control delegadas a la Superintendencia de Industria y Comercio se protegerían efectivamente a los consumidores en compras electrónicas.

Palabras clave

Funciones de Inspecciones, vigilancia y control, consumidores, estatuto del consumidor, jurisdicción, comercio electrónico, delegación, desconcentración.

ABSTRACT

In the Colombian State, the functions of inspection, surveillance and control according to the Political Constitution are in the head of the President of the Republic, but this either by delegation or deconcentration has entrusted the superintendence to exercise

¹ Abogada egresada de la Universidad Santo Tomás, Seccional Tunja, Especialista en Derecho Administrativo. E-mail: zamara-beltran@hotmail.com

² Artículo de reflexión "Funciones de inspección, vigilancia y control del estado colombiano frente a la protección del consumidor por compras electrónicas, análisis comparado con Brasil
El método utilizado en este artículo es de carácter documental con base en lo establecido en la ley, la doctrina y la jurisprudencia existente.

said functions over people who carry out financial activities, stock markets and insurance companies.

Therefore, if the inspection, surveillance and control functions delegated to the Superintendence of Industry and Commerce are effectively exercised, consumers in electronic purchases would be effectively protected.

KEYWORDS

Functions of Inspections, surveillance and control, consumers, consumer statute, jurisdiction, electronic commerce, delegation, deconcentration.

INTRODUCCION

La tecnología en el mundo ha crecido de una forma muy acelerada en las últimas décadas, por lo cual con ello ha avanzado la forma de adquisición de los bienes y servicios por parte de las personas, es así que, ahora la mayoría de bienes y servicios se adquieren por medio de internet, ya sean en plataformas electrónicas determinadas para tal fin o sencillamente en aplicaciones de redes sociales, por lo cual es importante que los países protejan a los consumidores electrónicos y se les brinde las garantías adecuadas y necesarias para que no le sean vulnerados sus derechos.

Por lo anterior, se estudiará la evolución del comercio electrónico tanto en Colombia como en Brasil y como en estos países ha avanzado su legislación para proteger al consumidor electrónico, y garantizar sus derechos como compradores de bienes y servicios en estos medios digitales que sin duda alguna traspasan las fronteras.

En este artículo se pretende determinar en qué consisten las funciones de inspección, vigilancia y control del Estado Colombiano y establecer la responsabilidad patrimonial del Estado por omisión en la función de inspección, vigilancia y control del estado, para así analizar como la Superintendencia de Industria y Comercio ejerce las funciones de

inspección, vigilancia y control con la finalidad de proteger al consumidor colombiano y de igual forma identificar como en Brasil se ejercen las funciones de inspección, vigilancia y control para proteger al consumidor Brasileño.

El método investigativo usado para lograr realizar el análisis planteado, es la investigación analítica bibliográfica, tendiente a determinar la formulación de un problema jurídico específico y que implica determinar la efectiva protección al consumidor electrónico por parte del Estado en países como Colombia y Brasil

En General con este escrito se busca realizar una reflexión sobre la eficacia del Estado Colombiano ejerciendo las funciones de inspección, vigilancia y control a través de la Superintendencia de Industria y Comercio para proteger al consumidor colombiano en las compras electrónicas, realizando un análisis comparativo de la eficacia de dichas funciones en Brasil.

Para poder cumplir el objetivo de este artículo de investigación, el escrito está dividido en 3 títulos que son: (i). Funciones de inspección, vigilancia y control del estado, (ii) Comercio electrónico y (iii) Funciones de inspección, vigilancia y control de la superintendencia de industria y comercio frente a la protección del consumidor en compras electrónicas

1. FUNCIONES DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL DEL ESTADO

Reseña Histórica

En la tradición constitucional colombiana, una de principales características ha sido la acogida del sistema de Gobierno presidencial, en el cual se destaca la asignación concurrente al presidente de la República de atribuciones como jefe de Estado, jefe de Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa.

La Constitución Política de Colombia establece en su artículo 189 las funciones que corresponden al Presidente de la República en su condición de jefe de Estado, jefe de Gobierno y suprema autoridad administrativa, entre las cuales se encuentran ejercer inspección, vigilancia y control³ sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátil y aseguradora; la prestación de los servicios públicos de las entidades que suministren servicios públicos domiciliarios y sobre las entidades cooperativas y las sociedades mercantiles; así mismo, ejercer inspección y vigilancia de la enseñanza sobre el manejo de las rentas de las entidades de utilidad común para que en todo lo esencial se atienda la voluntad de los fundadores.

Es así como las anteriores funciones administrativas pueden asociarse bajo el común denominador de que su fin último consiste en verificar el cumplimiento de los deberes, prohibiciones y limitaciones a que están sometidos los administrados en su ejercicio y que es diferente a la inspección de los servicios propios de la administración, que obedece a finalidades y principios diferentes (Rebollo, 2004).

Para la Corte Constitucional, en la sentencia C-233 fue evidente que el Presidente de la República no puede asumir directa y personalmente el cumplimiento de esas funciones de inspección, vigilancia y control que se le han encomendado, por lo que es evidente que la ley, en desarrollo de la Constitución Política, prevea el adelantamiento de las labores inherentes a esa atribución Presidencial por organismos especializados capaces de efectuarlas con la eficacia y la exhaustividad requeridas (Sentencia, 1997).

En este orden de ideas, la Corte Constitucional en sentencia C-496 de Sentencia (1998) ha señalado que las funciones de inspección, vigilancia y control son ejercidas por el Presidente de la República como suprema autoridad administrativa porque ellas tienen ante todo un carácter administrativo, esta misma corporación en sentencia C-

³ La Ley 222 de 1995 distingue estas tres funciones que corresponden a una atribución genérica de fiscalización gubernamental haciendo consistir la inspección en una leve y ocasional injerencia sobre los sujetos fiscalizados para confirmar y analizar información sobre su situación jurídica, contable, económica o administrativa o sobre operaciones específicas: la vigilancia en su seguimiento permanente acompañado de mayores facultades de fiscalización para velar porque en la información, en el funcionamiento y en el desarrollo de su objeto los sujetos fiscalizados se ajusten a la ley y a sus estatutos o actos de creación y el control, en la adopción de correctivos encaminados a subsanar una situación crítica de orden jurídico, contable, económico o administrativo por la cual atravesasen los sujetos fiscalizado.

397 de Sentencia (1995) expresó que el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, son posibles por entes que no necesariamente integran el Gobierno Nacional, en los términos del artículo 115 de la Constitución Política, pero que son sus agentes para alcanzar los objetivos estatales pertinentes.

Para la Corte Constitucional, resulta indispensable la previsión de órganos que dotados de la suficiente agilidad sean idóneos para adelantar indagaciones indispensables y para que en la práctica una vez constatadas situaciones anómalas o merecedoras de correctivos dispongan de las competencias e instrumentos específicos que les permita reaccionar inmediatamente para hacer efectivas las reglas básicas que guían su actuación y, además, las políticas estatales (Sentencia, 1997).

Los organismos a los que se les ha confiado de manera general, aunque no exclusiva, el ejercicio de esas funciones de inspección y vigilancia han sido las superintendencias, las cuales, sin embargo, no actúan de manera autónoma, son bajo la dirección y orientación del Presidente de la República, titular de la Función de Inspección Vigilancia y Control, por disposición expresa de la Constitución Política (Sentencia, 1999).

Es así como el legislador, al ejercer su función de determinar la estructura de la administración pública en el nivel nacional, asignó en el numeral 7 del artículo 150 de la Constitución Política, el cumplimiento de la mayoría de las funciones presidenciales de inspección, vigilancia y control a las superintendencias sin perjuicio de que esa asignación también les pueda ser efectuada a esos mismos organismos mediante delegación, en la medida en que la ley efectúe el señalamiento de las funciones que el Presidente les pueda delegar a los superintendentes (Constitución Política de Colombia, 1991).

Por lo anteriormente escrito, tratándose de la asignación de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control a las Superintendencias, ya sea por la vía de

desconcentración⁴ o de la delegación⁵, a partir de las previsiones constitucionales su atribución específica corresponde al legislador, bien sea asignándolas directamente en los actos de creación o autorizando al Primer Mandatario de la Nación para delegarlas en ellas a través de los superintendentes.

Ahora Bien, teniendo como base lo previsto en la Constitución, el legislador ha caracterizado a las superintendencias como organismos creados por la ley, así se evidencia en la Ley 489 de 1998 la cual establece: artículo 66 *“Las superintendencias son organismos creados por la ley, con la autonomía administrativa y financiera que aquella les señale, sin personería jurídica, que cumplen funciones de inspección y vigilancia atribuidas por la ley o mediante delegación que haga el Presidente de la república previa autorización legal.”*(subrayado fuera de texto), de igual forma la referida ley prevé la existencia de superintendencias dotadas de personería jurídica, así se evidencia en el artículo 82 de la ley 489 de 1998 el cual estipulo:

“Las unidades administrativas especiales y las superintendencias con personería jurídica, son entidades descentralizadas, con autonomía administrativa y patrimonial, las cuales se sujetan al régimen jurídico contenido en la ley que las crea y en lo no previsto por ella, al de los establecimientos públicos” (Subrayado fuera de texto)

⁴ De acuerdo con la Corte Constitucional, según lo expresado en la Sentencia T-024 de 1996 de 15 de enero de 1996, con ponencia del magistrado Alejandro Martínez Caballero, la desconcentración es una variante práctica de la centralización, definida como la transferencia de funciones administrativas que corresponden a órganos de una misma persona administrativa, la cual, así, concebida, se caracteriza por que la atribución de competencias es realizada directamente por el ordenamiento jurídico a un órgano medio o inferior en la jerarquía aunque, en ciertos casos, a personas jurídicas, salvedad que resulta determinante para efectuar la desconcentración de estas funciones presidenciales en las superintendencias, que son órganos pertenecientes a la Presidencia de la República, además, prosigue la corte, esa atribución de la competencia se confiere en forma exclusiva, lo que significa que ha de ejercerse precisamente por el órgano desconcentrado y no por otro, y por último, el superior jerárquico no responde por los actos del órganos desconcentrado más allá de los poderes de supervisión propios de la relación jerárquica y no puede reasumir la competencia sino en virtud de nueva atribución legal

⁵ De acuerdo con la Corte Constitucional, según lo expresado en la Sentencia T-024 de 1996 de 15 de enero de 1996, con ponencia del magistrado Alejandro Martínez Caballero la delegación desde un punto de vista jurídico y administrativo es la modalidad de transformación de funciones administrativas e virtud de la cual, y en los supuestos permitidos por la ley, se faculta a un sujeto u órgano al que se hace transferencia. Así, en la delegación hay una transferencia de funciones de un órgano a otro, realizada por el órgano titular de la función, previa autorización legal conservando el que le confiere la posibilidad de reasumir en cualquier momento la competencia. Igual que respecto a la desconcentración, la Corte Constitucional precisa que aunque en la teoría general la delegación obra entre órganos de un mismo ente o persona jurídica estatal, la ley colombiana prevé la delegación entre personas jurídicas.

Por todo lo anterior es que se concluye que una superintendencia dotada de personería jurídica, por la condición se ubica en la descentralización, tiene mayor margen de maniobra para ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control que le hayan sido asignadas en el acto de creación, contrario a una superintendencia carente de personería jurídica, la cual estructuralmente se sitúa en la forma de organización de la desconcentración funcional y, por lo tanto, más sujeta a la potestad jerárquica del Presidente de la República como titular constitucional de esas atribuciones.

Finalmente, en sentencia del Consejo de Estado de fecha 28 de noviembre de 2002 (Expediente núm. AI-060), se mencionó:

“...Sobre las facultades de inspección y vigilancia otorgadas al Presidente de la República, ha dicho la Corte Constitucional: (...).Unas de estas entidades, que colaboran en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, son las superintendencias, las cuales sin embargo, no actúan de manera autónoma, sino bajo la dirección y orientación del Presidente de la República, quien es el titular de la función de inspección y vigilancia, por disposición expresa de la Constitución Política.(...).

Es así, como se evidencia que es desde la misma Carta Política se permite que las funciones de inspección y vigilancia sean susceptibles de desconcentración por parte del legislador por medio de la creación de los organismos que considere correctos para el desarrollo de dicha función. De otro lado, no se puede dejar de lado, el artículo 211 de la Constitución Política, que autoriza al Presidente de la República la delegación en las autoridades administrativas que la misma disposición determina, de las funciones que la ley le señale.

Ya que, si bien es cierto, que la misma Carta, como se mencionó autoriza al legislador para la creación de entidades que colaboren con el Gobierno en el ejercicio de la función de inspección y vigilancia, no implica que el Presidente de la República, como Suprema Autoridad Administrativa, no las pueda delegar, como titular, por virtud de la

Constitución, de dicha función, sin que ello signifique de manera alguna, que el legislador pueda asignar directamente a las entidades que crea, funciones que sean privativas del Presidente de la República conforme a la Constitución.

Como lo mencionó Santofimio Gamboa (2017) el ejercicio de auditoria realizado por las autoridades administrativas, en especial las superintendencias, es parte integral de las atribuciones de orden público administrativo que les han sido asignadas para el cumplimiento de los cometidos públicos y el debido ejercicio de las funciones control, vigilancia y supervisión; dicho ejercicio está vinculado con el de atribuciones públicas.

La función de Inspección, vigilancia y control.

Una vez analizadas las funciones de inspección, vigilancia y control delegadas por el Presidente de la Republica, se puede inferir que la labor de las superintendencias se divide en 3 etapas (Seguridad superior s.f., 2020)

-Inspección: Consiste en la solicitud, confirmación y análisis de la información que se requiera para examinar la situación contable, jurídica, administrativa y económica de cualquier sociedad comercial, convirtiéndose en el grado de fiscalización más leve ya que es un práctica investigativa que se realiza de manera ocasional.

-Vigilancia: Esta actividad posee mayores facultades que la inspección ya que se enfoca en velar porque las sociedades se ajusten a la ley y a los estatutos en su formación, funcionamiento y desarrollo de su objeto social. El ejercicio de esta vigilancia será de carácter permanente.

-Control: dependiendo de la situación crítica que presente la empresa, la cual puede ser de orden contable, jurídico, administrativo o económico, se puede ordenar un correctivo que subsane dicha situación. Estas funciones se pueden diferenciar dependiendo de la periodicidad, forma y rigurosidad en su cumplimiento.

No podemos ofrecer con precisión una definición de esta actividad la cual es compuesta por suponer varias obligaciones distintas, las cuales según Arbeláez (2014) debe ser entendida como medio y no de resultados, para comprender la gestión que se debe realizar y el título de imputación de responsabilidad cuando así no se hace. Sin embargo, consideramos que muchas más luces sobre lo que debe entenderse las arroja la explicación propuesta por el Consejero de Estado William Zambrano Cetina, quien señala que:

“la función administrativa de inspección comporta la facultad de solicitar información de las personas objeto de supervisión, así como de practicar visitas a sus instalaciones y realizar auditorías y seguimiento de su actividad; la vigilancia, por su parte, está referida a funciones de advertencia, prevención y orientación encaminadas a que los actos del ente vigilado se ajusten a la normatividad que lo rige; y, finalmente, el control permite ordenar correctivos sobre las actividades irregulares y las situaciones críticas de orden jurídico, contable, económico o administrativo” (Consejo de Estado, 2015). Consejo de Estado, Sala de Consulta de Servicio Civil, CP. William Zambrano Cetina, Radicado. 11001-03-06-000-2014-00174-00 (2223), abril 16 de 2015.

Sin embargo, del párrafo transcrito lo que se observa es que no se trata de actividades taxativamente señaladas para favorecer el seguimiento al cumplimiento del mismo, pero no obstante lo que sí se puede verificar es el cumplimiento del servidor público que sea ajustado a la actividad que se le encomienda en relación con el cargo que ocupa dentro del ente supervisor.

De ello se desprende igualmente que la función de inspección, vigilancia y control no se limite únicamente a la observancia de unos aspectos técnicos, sino al esfuerzo para contener las asimetrías existentes entre la postura del empresario y la información que recibe el consumidor (Arias, 2008)

Responsabilidad del Estado por la omisión de las Funciones de Inspección, Vigilancia y Control

Ahora bien, teniendo en cuenta lo descrito anteriormente sobre las funciones de inspección, vigilancia y control que en primera medida están en cabeza del Presidente de la República y este por delegación o desconcentración asigna dichas funciones a entes administrativos como son las superintendencias, se analizará la responsabilidad del Estado por omisión las funciones de inspección, vigilancia y control.

La constitución política de 1991 incorporó en Colombia un nuevo esquema de responsabilidad, adoptando el criterio de imputación como elemento esencial para la declaratoria de responsabilidad administrativa, y es precisamente a partir de esta teoría que puede vincularse el daño de un tercero al aparato estatal, pues “la imputación es un fenómeno jurídico y no físico, que vincula un daño con un sujeto que tiene el deber de repararlo, por virtud de una especial relación normativa que los relaciona (Serrano y Tejada, 2017).

El Consejo de Estado ha dado uso de las teorías de imputabilidad y denominó los elementos requeridos para que exista responsabilidad por falla en funciones de supervisión: *“La responsabilidad patrimonial del Estado, por tanto, en este tipo de casos, solamente puede quedar comprometida si se demuestra en el proceso (i) que el servicio a cargo de la Superintendencia no fue prestado o lo fue de manera tardía, negligente o equivocada y (ii) que esa falla en la prestación del servicio fue la que condujo a la materialización del(los) daño(s) cuya reparación se depreca”* (Sentencia, 2012).

Como se evidencia para el máximo tribunal administrativo, la responsabilidad en los casos mencionados ha desechado la idea de la causalidad material para adoptar una causalidad jurídica, por lo tanto, basta acreditar la existencia de un deber, de una obligación de hacer, que permita vincular jurídicamente al aparato estatal con el daño. Recuérdese que el Estado actúa en virtud del principio de legalidad y es en el Derecho

en donde se encuentra reglamentado el ejercicio de la función pública, siendo así, con que preexista un mandato jurídico que impositivamente ordene un actuar administrativo, podrá imputársele el resarcimiento de los daños ocasionados por terceros.

La administración pública tiene que cumplir con prestaciones de hacer y no hacer, esto es *“la obligación de realizar o no realizar un hecho u actividad, las cuales están debidamente consagradas en el orden jurídico que rige el actuar estatal. Si se tiene en cuenta que en materia de supervisión las obligaciones impuestas son preponderantemente de hacer, esto se puede verificar analizando las leyes y demás normas, una omisión va a constituir siempre una conducta ilegal, por ser completamente contraria a la prestación adeudada. Es por lo anterior que el criterio de imputación en esta hipótesis de responsabilidad patrimonial del Estado -por omisión en las funciones de inspección, vigilancia y control- será siempre la falla del servicio”* (Cardona, 2014).

En este contexto, las funciones de inspección, vigilancia y control pueden categorizarse como obligaciones de medios, situación primordial para efectos de dilucidar la existencia de responsabilidad en cabeza del Estado; según Hernandez y Franco, (2007) esto lo ha sostenido la doctrina, así mismo ellos mencionaron en su libro *“Responsabilidad Extracontractual del Estado. Análisis de la Jurisprudencia del Consejo de Estado”* que el mismo Consejo de Estado se ha servido de esa posición para desarrollar su jurisprudencia:

“(...) las obligaciones de la administración al ejercitar estas facultades discrecionales son de medios, y no de resultados. La administración está obligada a desplegar todas las actividades necesarias para elaborar los aludidos criterios técnicos, objetivos y razonables de decisión. Lo que la administración no puede garantizar, en todos los casos, es que las determinaciones, de este modo adoptadas, conducirán, necesariamente, a la salvación de la entidad intervenida

o, más genéricamente, a la indefectible consecución del objetivo propuesto con la medida elegida.”

Es así que, en el cumplimiento de funciones de inspección, control y vigilancia es necesario verificar el contenido obligacional impuesto en la ley para determinar si la entidad demandada cumplió sus funciones y si éstas fueron oportunas y eficaces (Sentencia, 2009).

Lo anterior expresa la necesidad de utilizar los criterios de oportunidad y eficacia a la hora de valorar las funciones de supervisión de los organismos estatales, pues si bien son obligaciones de medios no puede admitirse en un Estado Social de Derecho que un desempeño insuficiente del órgano estatal se premie con la exención de la responsabilidad, cuando haya a lugar.

Es por esto que el artículo 209 constitucional prescribe el deber de la función administrativa de orientarse por los principios y ejercerse al servicio de los intereses generales;⁶ y en el artículo 2 en donde se determinan los fines del Estado.

Las funciones de inspección, vigilancia y control están incluidas en el género de la policía administrativa, la cual consiste en el riguroso deber de fiscalizar y vigilar a los particulares y a algunas entidades públicas para verificar que efectúen el cumplimiento de sus actividades en el marco de la legalidad y el Derecho. En palabras del Consejo de Estado: *“Tal como sucede con todas aquellas actividades y servicios que sobrepasan la esfera de los intereses puramente privados (educación, servicios públicos, actividad financiera, etc.), la constitución política le asigna al Estado una función de supervisión orientada a garantizar el cumplimiento de los fines de interés general que justifican la intervención de los poderes públicos.”*

⁶ Const. Pol. Col., art. 209: “la función administrativa es al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Con el entrometimiento al libre mercado del Estado Colombiano y la consagración constitucional de la libertad de empresa, definida está en el artículo 333 de la constitución política de Colombia⁷, han aumentado muchas empresas, y por cuestión de teoría económica toda la población se ha visto articulada hasta el punto que una falla grande en el sistema podría quebrantar el ciclo económico y en consecuencia causar una situación despreciable y caótica, por lo que se vuelve imperativo que la administración pública intervenga con el fin de evitar dicho resultado.

Así pues, el artículo 209 de la constitución política dice: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”* (Constitución política de Colombia, 1991)

En conclusión, como lo ha reiterado la jurisprudencia,

“La responsabilidad del Estado por la omisión de los órganos de control se configurará únicamente cuando los daños causados sean consecuencia de una actuación de las entidades vigiladas contraria al ordenamiento jurídico, cuyo cumplimiento ha debido garantizar el organismo supervisor” (Sentencia, 2009).

Teniendo en cuenta lo anterior es notorio que acatar el orden normativo implica, sobre todo, alinearse a los principios que lo rigen, por lo que no es dable pretermitir de esa

⁷ 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 evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.

exigencia que adeuda la administración pública de producir resultados eficaces, reales y proporcionales que permitan cumplir la finalidad de sus actuaciones.

“(...) El actuar de los órganos públicos está basado necesariamente en el mejoramiento de los intereses comunes de los asociados. La ley y las normas o principios superiores, en todos los casos, lo que buscan primordialmente es el cumplimiento de los interés generales” (Arbelaez, 2014).

Si bien, las funciones de inspección, vigilancia y control no exigen que se dé un resultado en específico, el orden jurídico demanda que estas se realicen con tal diligencia que procure evitar las consecuencias dañosas, y es aquí en donde la eficacia que orienta la función pública y administrativa debe estar presente para lograr lo esperado.

2. COMERCIO ELECTRONICO

2.1. Evolución del Comercio electrónico

Para comenzar a hablar de comercio electrónico, es de vital importancia establecer la evolución que ha tenido de por sí el comercio en la historia, por lo cual se analizará en una breve reseña histórica la evolución del comercio a lo largo de los años.

La Doctora en derecho empresarial y docente Letícia Lobato Anicet Lisboa, de la Universidad Federal Rural do Rio de Janeiro, durante el Seminario de Direito Empresarial en Brasil, mencionó que al comienzo de la civilización, los humanos vivían bajo una economía de subsistencia y el comercio no estaba en vigor. El primer y más sencillo instrumento para el intercambio de cosas fue el canje o contrato de canje. Era un contrato que tenía como objetivo el intercambio por necesidad recíproca. Evidentemente, esta solución presentaba problemas debido a la falta de equivalencia entre los bienes intercambiados (Seminario de Direito Empresarial, 2020).

Para solucionar este problema se crean los medios de pago, inicialmente a través de animales, metales preciosos, hasta moneda de curso legal muchos de ellos elaborados a través de ecosistemas fintech que suponen la entrada de muchos competidores en el mercado (Maldonado, 2021), los cuales de acuerdo con el tipo de negociación pueden llegar a admitir incluso pagos con criptomonedas.

El comercio pasa de una actividad de intercambio primitiva a un concepto de intermediación de bienes y servicios para el mercado. Con el tiempo, surgen normas que reglamentan la actividad de los comerciantes, lo que se ha denominado derecho comercial, mercantil o empresarial, caracterizado por la sencillez de las fórmulas y la internacionalidad de las normas, especialmente por la rapidez de su aplicación.

El desarrollo del comercio fue fundamental para la construcción del derecho comercial y del consumidor. Sin embargo, con la evolución provocada por internet y la revolución informática, se produce un cambio en las relaciones intersubjetivas, principalmente con la expansión del comercio electrónico y la datificación.

En el mundo, ha habido una gran expansión en el uso de Internet. El Banco Mundial (2017), registró que la mitad de la población ya tenía acceso a Internet, por esto para el año 2019 en Brasil, más del 70% de la población y en Colombia el 65% hacían uso del internet (World Bank Group, 2021), es sí como estas cifras demuestran el auge del uso de Internet, por lo cual se elevan las transacciones electrónicas para la adquisición de bienes y servicios, razón que evidencia el aumento en la cantidad de consumidores que utilizan Internet para compras, ventas, alquileres, entre otros servicios.

Definición comercio electrónico

Ante lo referido, el comercio electrónico se puede definir como la compra y venta de productos y servicios por medios electrónicos. En septiembre de 1998, la organización mundial del comercio conceptualiza el comercio electrónico como “toda producción, distribución, propagación, venta o entrega de bienes y servicios por medios

electrónicos” Organización Mundial del Comercio (1998). Por medio de las diferentes redes virtuales las personas pueden acceder a diversos catálogos de servicios y productos de cualquier índole en cualquier momento y lugar del mundo.

De igual forma, la legislación Colombiana, en la Ley (527 de 1999) refiere que el comercio electrónico: *“Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera”*

Comprar y vender, ya es una tarea sencilla, esto teniendo en cuenta la facilidad y rapidez que da la tecnología a las personas, adicionalmente otorga una cobertura global, únicamente debe tenerse estrategias de venta en sitios web.

Este nuevo medio de comercio ha resultado ser en algunas ocasiones más eficiente que el tradicional. Esto principalmente debido a que la información entre los agentes participantes en el mercado puede difundirse de forma más rápida, con una mayor riqueza de contenido y a un menor costo, reduciendo de esta manera el número de intermediarios en el mercado

Según Serrano (2011), se han desarrollado diferentes tipos de comercio electrónico dentro de las cuales se encuentran:

- ❖ B2B. Consiste en el comercio electrónico que se realiza entre las empresas, es decir, de “empresa a empresa”. Este tipo de comercio puede ser abierto a todas las partes interesadas o limitado a un grupo de participantes en la cadena del valor de un producto.
- ❖ B2C. Este tipo de comercio electrónico es el que se lleva a cabo entre las empresas y los consumidores. La transacción de compra se realiza electrónicamente y de forma interactiva en tiempo real.
- ❖ C2C. Este tipo de comercio electrónico es el que se da entre “consumidor a consumidor” por medio de una plataforma especializada donde un consumidor pone a la venta un producto a otros consumidores.
- ❖ B2G. Consiste en el comercio que se da entre “empresa a Gobierno”, siendo un derivado del tipo de comercio B2B, el cual radica en la comercialización de productos y/o servicios a diferentes niveles del gobierno.

En atención a que el comercio ha estado en constante cambio, al igual que la evolución continua de las tecnologías; se ha ido estableciendo el comercio electrónico como una forma de realizar transacciones de compra y venta de bienes y servicios muy cotidiana, desde 1998 la organización mundial del comercio adoptó la Declaración sobre el comercio electrónico mundial de la cual Colombia y Brasil hacen parte

En la Declaración sobre el Comercio Electrónico Mundial adoptada por la Segunda Conferencia Ministerial (Ginebra), celebrada el 20 de mayo de 1998, se instaba al Consejo General de la OMC a establecer un programa de trabajo amplio para examinar todas las cuestiones relacionadas con el comercio electrónico mundial que afectan al comercio. El Consejo General adoptó el proyecto de ese programa de trabajo el 25 de septiembre de 1998 y se iniciaron las deliberaciones sobre esas cuestiones en los Consejos del Comercio de Mercancías, del Comercio de Servicios y de los ADPIC (propiedad intelectual) y el Comité de Comercio y Desarrollo (OMS, 1998).

A este respecto, y teniendo en cuenta que Brasil hace parte de dicha declaración, los puntos abordados por este país en el último informe se centraron en (i) la defensa de

los delitos cibernéticos y el derecho internacional del consumidor, en relación con la falta de regulación concreta, ya que el consumidor puede comprar bienes y servicios de otros países, pero en caso de problemas, no sabrá qué legislación aplicar. Además, para el gobierno brasileño, los países deberían tener derecho a recaudar impuestos sobre los ingresos o las ganancias generadas por las plataformas en su territorio (Lobato, 2020).

Adicionalmente, a nivel mundial también se cuenta con la OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), la cual es un organización de la cual Colombia hace parte aunque Brasil no es miembro, pero es un aliado estratégico de la organización, dicha organización estableció las siguientes características como principales de la protección del consumidor en el comercio electrónico: (i) Prácticas comerciales y publicitarias justas y transparentes (ii) Información sobre empresas, bienes y servicios, transacciones; (iii) Mecanismos adecuados de resolución de conflictos e reparación; (iv) Protección de pagos, datos personales y privacidad; (v) Cooperación y desarrollo de iniciativas conjuntas a nivel internacional entre gobiernos (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 1999)

Protección al consumidor en el comercio electrónico en Brasil

El Mercosur (mercado común del sur) es un proceso de integración regional formado por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay. Su principal objetivo es brindar un espacio común que genere oportunidades comerciales e inversiones a través de la integración competitiva de las economías nacionales. Colombia desde 2004 es un estado asociado al Mercosur. (Mercado Común del sur, 2021)

MERCOSUR expidió la resolución 37 de 15 de julio de 2019 en la cual se actualizaron y se complementaron los derechos de consumidores en el comercio electrónico para el Mercado Común de Sur (MERCOSUR), específicamente se garantiza la protección del consumidor en transacciones de comercio electrónico entre los países del bloque y se

Garantiza a los consumidores el derecho a información clara, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor.

Brasil adoptó normas para la protección del consumidor en el contexto del comercio digital. El Decreto se basa en la Resolución 37/2019 del Mercosur. En Brasil, el decreto agrega una capa adicional de medidas de protección a los consumidores en el entorno de comercio electrónico, además de las leyes y regulaciones ya existentes, como el Marco Civil de Internet, la Ley General para la Protección de Datos Personales (LGPD) así como el Código de Protección al Consumidor (CDC) y los decretos relacionados con él (Decreto 10.271, 2020 Brasil).

Durante el periodo de duración del proceso de transacción, debe garantizarse la información clara, veraz y de fácil acceso sobre el proveedor, el producto / servicio y la transacción realizada.

Brasil posee el código de defensa del consumidor Brasileiro el cual está contemplado en la (Ley 8078, 1990), establece normas de protección y defensa del consumidor, orden público e interés social. y representa un microsistema legal de protección, en dicho estatuto se considera consumidor a toda persona física o jurídica que compra o utiliza productos o servicios como destinatario final, es decir, evita los contratos comerciales conjuntos, de igual forma, existe nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, incluyendo (i) cláusula de arbitraje (art. 51, VII y (ii) exclusión de responsabilidad del proveedor.

De igual forma, Brasil expidió la Ley (7962 de 2013) donde refiere una disposición legal dirigida a especialmente al comercio electrónico, independientemente del tamaño del negocio. El objetivo es regular y complementar las normas contenidas en el Código de Protección al Consumidor con el fin de estipular normas relativas a la compra de productos y servicios en el entorno online.

La ley aborda una serie de cuestiones, incluida la necesidad de mostrar información clara sobre los productos, el derecho al arrepentimiento, la obligación de ofrecer un servicio fácil y de calidad, entre otros. En otras palabras, aborda los puntos esenciales que rigen la relación con el consumidor y garantizan más seguridad para los propietarios de tiendas y los clientes en línea.

Establece que los proveedores deben presentar información clara sobre productos, servicios, precios, forma de contratación y pago, además de los datos completos de los proveedores. En relación con el servicio facilitado, la ley establece que el proveedor debe (i) presentar un resumen del contrato antes de contratarlo; (ii) proporcionar herramientas eficaces para corregir errores en la compra; y (iii) mantener un adecuado y eficiente servicio de asistencia en medios electrónicos, que permita al consumidor resolver demandas de información, dudas, quejas, suspensión o cancelación del contrato; y (iv) utilizar mecanismos de seguridad efectivos para el pago y procesamiento de datos de los consumidores.

Protección al consumidor en el comercio electrónico en Colombia

En nuestro país, contamos con la Ley (1480 de 2011) denominada Estatuto del Consumidor, cuyo objeto es regular los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los expendedores, productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. Este Estatuto es aplicable a los productos nacionales e importados.

De igual forma cabe mencionar que el consumidor es definido por el Estatuto del Consumidor así: *“Art. 5. Num. 3. Consumidor o usuario. 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. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.”*

Es decir, para que el sujeto de una relación comercial sea catalogado como consumidor, es necesario determinar cuál es el objetivo que el destinatario final tiene con la adquisición o utilización de los bienes o servicios, el cual deberá ser la satisfacción de una necesidad ajena al ámbito profesional, por lo cual cuando existe conflicto en la relación de consumo la competencia jurisdiccional es de la Superintendencia de Industria y comercio, ya que dicha entidad entra a dirimir este desacuerdo

Frente al comercio electrónico, tema de relevancia en este escrito, Ley (1480 de 2011) en su artículo 49, establece qué se debe entender por comercio electrónico para efectos del derecho del consumo de la siguiente manera: *Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 1o, inciso b) de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.”*, por lo anterior, cabe resaltar este ley contempla una reglamentación particular y específica en lo concerniente con el comercio electrónico, la cual, puede ser aplicada a todas las actividades mercantiles, por lo tanto, sus lineamientos, deberán ser seguidos por todos aquellos que pretendan comercializar productos y servicios a través de la utilización de medios electrónicos.

3. EL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN RELACION CON LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR EN COMPRAS ELECTRONICAS

Una vez analizadas las funciones de inspección, vigilancia y control, es momento de relacionarlas específicamente con el tema que nos atañe y es la Superintendencia de Industria y Comercio, órgano competente de ejercer dichas funciones que son delegadas por el Presidente de la República, frente a la protección al consumidor por compras realizadas en plataformas electrónicas.

Para el caso específico, que es la Superintendencia de Industria y Comercio, es un organismo de carácter técnico con personería jurídica, que goza de autonomía administrativa, financiera, presupuestal y cuenta con patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que hace parte del sector descentralizado por servicios, de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional.

Como se ha mencionado las superintendencias son los organismos adscritos a la rama Ejecutiva encomendadas de realizar la inspección, vigilancia y control sobre los entes que realizan actividades económicas y de servicio en todo Colombia, por medio de una legislación en donde se establecen los deberes que deben tener las empresas con la sociedad colombiana.

En este ámbito se promueven planes o programas que estén orientados a resolver los problemas; según sea el caso se pueden autorizar acciones que verifiquen el correcto cumplimiento de la ley como establecer multas para que los directivos se abstengan a realizar actos ilícitos, efectuar visitas especiales e impartir las instrucciones necesarias de acuerdo con los hechos observados u ordenar la remoción de los administradores o empleados. Estas implicaciones lo convierten en el grado de fiscalización más intenso.

Entre las diferentes ramas del poder podemos encontrar a la Superintendencias de Salud, de Economía Solidaria, de Puertos y Transportes, Financiera, de Industria y Comercio, de Sociedades, de Notariado y Registro, de Servicios Públicos, de Subsidio Familiar, de Vigilancia y Seguridad Privada, todas cuentan con un poder investigativo, sancionatorio y penalizador para evitar malas prácticas corporativas que atenten contra el ciudadano o el Estado.

La Superintendencia de Industria y Comercio Tiene como objeto garantizar, en los términos de las normas respectivas, lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 78, en lo relacionado con la vigilancia y control de la calidad de bienes y servicios, responsabilidad en su seguridad de los usuarios, así como el control de la información que debe suministrarse al público; artículos 61, 189 numeral 27, respecto de la administración de los derechos de la propiedad intelectual y 333 en lo que tiene que ver con la preservación del derecho de la libre competencia y evitar el abuso de posición dominante. (Funcion pública, s.f.)

Además de lo anteriormente descrito una de las funciones primordiales de la Superintendencia de Industria y Comercio es la protección al consumidor, a través del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control que debe ejercer sobre las empresas y/o comercios y/o personas naturales (proveedores o productores), que ofrecen bienes y/o servicios a los ciudadanos para su adquisición.

En los sistemas económicos abiertos basados en la libertad de competencia, como el que opera actualmente en el país, el mercado asume un papel de primer orden ya que constituye la estructura comunicativa de la oferta y la demanda. La política de protección al consumidor tiene su fundamento en el reconocimiento de la necesidad de acciones tendientes a reconocer los derechos de los consumidores, a la seguridad, la salud y protección de los legítimos intereses económicos, así como a la información y a la participación.

La Superintendencia es responsable de vigilar la observancia de las disposiciones contenidas en el estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011, en tal virtud tramita las denuncias que se presentan e inicia investigaciones de oficio tendientes a establecer su contravención. En este campo tiene facultades administrativas para ordenar la suspensión de conductas ilegales, sancionatorias para reprimir a los infractores y jurisdiccionales para resolver sobre la garantía mínima presunta.

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con la Red Nacional de Protección al Consumidor, este tiene tres objetivos fundamentales: 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.

Un eje principal es 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 y 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.

La Red Nacional de Protección al Consumidor nace con la expedición en 2011 del Estatuto del Consumidor y busca contribuir a su propósito de proteger y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

La superintendencia en cumplimiento de las funciones que le asignan de inspección, vigilancia y control, una vez el consumidor interponga una queja, esta iniciara una investigación administrativa que podría conllevar a la imposición de una sanción administrativa (multa) a el proveedor, comercializador y/o fabricante.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la superintendencia de Industria y Comercio posee varios mecanismos para proteger al consumidor al realizar las diferentes compras en las plataformas electrónicas, ya que cuenta con mecanismos como la Red Nacional de Protección al Consumidor, así como con el procedimiento sancionatorio administrativo para imponer sanciones a los proveedores que incumplan lo estipulado en la Ley 1480 de 2011

CONCLUSIONES

Como se evidencio a lo largo de este texto, la funciones de inspección vigilancia y control recen en cabeza del presidente de la república de Colombia, pero ya se por delegación o por desconcentración dichas funciones son ejercidas por las superintendencias, para el caso de la superintendencia de Industria y comercio que está dotada de personería jurídica, dichas funciones de inspección, vigilancia y control son otorgadas por descentralización; por lo cual la responsabilidad patrimonial del Estado, en este tipo de casos, solamente puede quedar comprometida si se demuestra en el proceso que el servicio a cargo de la Superintendencia no fue prestado o lo fue de manera tardía, negligente o equivocada y que esa falla en la prestación del servicio fue la que condujo a la materialización del(los) daño(s).

Teniendo en cuenta las funciones de inspección, vigilancia y control que fueron otorgadas a la superintendencia de industria y comercio, le es competente realizar eficazmente la protección al consumidor electrónico, la cual no es protegida completamente, ya que aunque tenemos normas que regulan este tipo de transacciones que han sido cada día más frecuente en nuestro país por el avance acelerado que tiene la tecnología, aún existen ciertos vacíos por lo que los contratos electrónicos son por adhesión, es decir la tecnología evoluciona más rápido que la ley, actualmente existen nuevos desafíos para que la Superintendencia de industria y comercio ejerza eficazmente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la protección de los derechos del consumidor, y esto es por ejemplo regular las monedas virtuales (criptomonedas) e implementar políticas públicas en logística internacional.

De igual forma se pudo evidenciar que Brasil tiene una protección muy rígida en protección al consumidor, tiene su código que tiene una estructura administrativa para protección al consumidor y actúa resolviendo problemas mediante órganos de reclamación que actúan a nivel estatal y federal que imponen multas y sanciones.

Aunque Brasil tiene normas más reciente como es el caso de del decreto 10271 expedido el 06 de marzo de 2020 en el cual se adoptó las medidas tomadas por MERCOSUR sobre protección del consumidor en el contexto del comercio digital, se evidencia que ni Colombia ni en Brasil existe una norma o regulación específica para el comercio transfronterizo.

En términos generales tanto en Colombia como en Brasil existen normas rígidas para proteger al consumidor electrónico en compras nacionales pero no se extiende dicha protección a las transacciones transfronterizas, por medio de estas normas rígidas que poseen ambos países se ejerce las funciones de inspección, vigilancia y control, en Colombia a través de la Superintendencia de Industria y comercio y en Brasil por medio de las estructuras administrativas.

BIBLIOGRAFÍA

Anicet, L. (2020). *Direito Empresarial. Seminario de Direito Empresarial - Brasil e Colombia.*

Arbelaez, J. (2014). *La responsabilidad patrimonial del estado por la omision de sus funciones de inspección, vigilancia y control. Justicia y Derecho.*

Arias, Ligia (2008) *Derecho del consumidor y su aplicación en el sector financiero. En Revista e-Mercatoria, Vol. 7, No. 1, Universidad Externado de Colombia.*

Brasil, P. d. (06 de 03 de 2020). *DECRETO Nº 10.271, DE 6 DE MARÇO DE 2020. Brasilia, Brasil: Diario Oficial de Union.*

Cardona, R. (2014). *Derecho Romano, historias e instituciones. Bogotá: Ibañez.*

constituyente, A. N. (1991). Constitución Política de Colombia.

Función pública. (s.f.). Recuperado el 15 de Noviembre de 2020, de Manual estructura del Estado: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/7869206/11+Sector+Comercio+Industria+y+Turismo.pdf/893b8093-a5b7-4491-9a0c-3794acdf5ec?version=1.2#:~:text=Es%20un%20organismo%20de%20car%C3%A1cter,poder%20p%C3%ABlico%20en%20el%20orden>

Hernandez, A., & Franco, C. (2007). Responsabilidad Extracontractual del Estado. Analisis de la Jurisprudencia del Consejo de Estado. Bogotá: Nueva Juridica.

Ley 1480 de 2011. (12 de octubre de 2011). Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones. Colombia: Congreso de la Republica.

Ley 7962. (15 de 03 de 2013). Reglamenta la Ley 8.078 , del 11 de septiembre de 1990, para disponer la contratación en comercio electrónico. Brasilia, Brasil: Congreso.

Ley 8078. (11 de 09 de 1990). Dispone sobre la protección del consumidor y se dictan otras disposiciones. Brasilia, Brasil: Congreso.

Maldonado Narváez, M.I. (2021) Necessity of a fintech global regulation. en Jurídicas CUC, Vol. 17, No. 1.

Mercado Común del Sur. (s.f.). Recuperado el 15 de enero de 2021, de <https://www.mercosur.int/quienes-somos/en-pocas-palabras/>

Organización Mundial del comercio. (s.f.). Recuperado el 03 de 12 de 2020, de wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/ecom_s.htm

Organización para la Cooperación y el desarrollo económico (OCDE). (s.f.). Directrices de la OCDE para la protección del consumidor en el contexto del comercio electrónico (1999). Recuperado el 03 de diciembre de 2020

<https://www.oecd.org/sti/consumer/oecdguidelinesforconsumerprotectioninthecontextofelectroniccommerce1999.htm>

Rebollo, M. (2004). Propuesta de regulacion general y basica de la inspeccion y de las infracciones y sanciones administrativas. Madrid.

Santofimio Gamboa, J. O. (2017). Compendio de derecho administrativo. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Seguridad Superior. (s.f.). Inspección, vigilancia y control, así trabajan los entes de control recuperado el 20 de octubre de 2020.
<https://www.seguridadsuperior.com.co/inspeccion-vigilancia-y-control>

Sentencia, C-397 (Corte Constitucional 07 de Septiembre de 1995).

Sentencia, C-233 (Corte Constitucional 15 de mayo de 1997).

Sentencia, C-496 (CORTE CONSTITUCIONAL 15 de septiembre de 1998).

Sentencia, C-561 (Corte Constitucional 04 de Agosto de 1999).

Sentencia, Seccion Tercera (Consejo de Estado 22 de Julio de 2009).

Sentencia, seccion tercera (Consejo de Estado 22 de Julio de 2009).

Sentencia, Seccion Tercera (Consejo de Estado 3 de Octubre de 2012).

Sentencia, Sección primera (Consejo de Estado 20 de agosto de 2004)

Sentencia, Sala de Consulta del Servicio Civil (Consejo de Estado 16 de abril de 2015)

Serrano, C. (2011). "El Comercio Electrónico en los departamentos de una empresa. Recuperado el 03 de 12 de 2020, de 5campus.org:
<http://www.5campus.org/leccion/econta>

Serrano, L. G., & Tejada, C. P. (2017). La responsabilidad patrimonial del Estado. Doctrina y Ley.

World Bank Group. (s.f.). Recuperado el 02 de 12 de 2020, de https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS?end=2019&name_desc=false&start=1990&view=chart