

# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES A LA LUZ DE LA CONSTITUCIÓN EN ARGENTINA Y COLOMBIA

## ARTÍCULO

*Claudia Vasquez\**

I. Introducción .....	327
II. Derechos de los consumidores en la Constitución de Colombia.....	328
III. Derechos de los consumidores en la Constitución de Argentina.....	334
IV. Conclusiones .....	339

### I. Introducción

**E**l derecho al consumo surge en la revolución industrial, momento en el cual adquiere relevancia la necesidad de elevar a rango legal el consumo de bienes y servicios, y la publicidad que sobre los mismos se realiza. El discurso del presidente John F. Kennedy, de fecha 15 de marzo de 1962, abrió la puerta para regular los derechos de los consumidores, dándose el carácter de derechos de humanos de

---

\* Abogada de la Universidad Externado de Colombia y especialista en Derecho Aduanero de la misma Universidad actualmente adelantando los cursos de doctorado en derecho con énfasis en derecho administrativo de la Universidad de Buenos Aires - Argentina. Docente en programas de pregrado de varias universidades en Colombia y conferencista. Se ha desempeñado como abogada asesora de la gerencia liquidadora del INAT, litigante durante 8 años como socia de la firma Chaustre Abogados, abogada de la Vicepresidencia Jurídica de FASECOLDA y actualmente Abogada Senior de la Compañía Global Seguros de Vida S.A. Dentro de sus escritos se destacan especialmente: *Protección al consumidor financiero*; Apéndice del libro *La industria Aseguradora en Colombia Avances en el siglo XXI*, escrito por miembros Fasecolda (Editorial Una Tinta Medios Ltda 2013) y *¿Los biocombustibles, el futuro de la economía colombiana?*; Apéndice del Libro *Principios de Economía* escrito por el Economista Edwige Hower Perdomo Medina (Editorial ECCI 2008); *El derecho a la competencia en la actualidad*. Artículo para la revista de Fasecolda. Agenda para el 2012 del Sector Asegurador. Edición 145, *La superintendencia financiera ¿Juez y parte?* Artículo para la revista de Fasecolda. Protección al consumidor. Edición 146, *La estabilidad jurídica en el sector asegurador*. Artículo para la revista de Fasecolda. FSAP evaluación al sector asegurador. Edición 147, *¿Qué hará el sector asegurador para implementar la ley de datos personales?* Artículo

tercera generación, enmarcándose para efectos de su protección dentro de categorías de derechos que permitían la protección del consumidor frente al fabricante, productor o distribuidor, incorporando los derechos a la seguridad, a la información, de elegir y de ser oído.

Las primeras directrices que se dieron a nivel mundial para la regulación del derecho al consumo y protección de los derechos de los consumidores, fueron la Resolución 543 de 1973 denominada Carta Europea de Protección a los Consumidores expedida por la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa; la Resolución del Consejo de la Comunidad Europea del 14 de abril de 1975, que establecía el Programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para la política de protección e información a los consumidores; y el 16 de abril de 1985 la ONU aprobó la Resolución 39 de 1985 referente a protección del consumidor.

A finales del siglo XX, se comienza a decantar la idea de una Constitución económica en la cual el Estado interviene en la economía, buscando un orden económico más justo y social a través de reglas dirigidas a lograr la justicia social. Fue así como algunos países incorporaron en sus Constituciones reglas, valores y principios que protegían los derechos de los consumidores, como en el caso de Colombia. Mientras otros países elevaron a rango constitucional la protección a los derechos de los consumidores, como en Argentina, primer país de Latinoamérica que de manera explícita en la Constitución de 1994, incluyó la protección a los derechos de los consumidores.

## **II. Derechos de los consumidores en la Constitución de Colombia**

Para alguna parte de la doctrina en la Constitución Política de Colombia, se establece una previsión constitucional relacionada con la defensa al consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 78.<sup>1</sup> En mi opinión, lo que se busca es legislar sobre el control de calidad de bienes y servicios, el suministro de la información a los consumidores, la responsabilidad en relación a bienes y servicios que atentan contra la salud, la seguridad y el aprovisionamiento a los consumidores y usuarios y la garantía estatal de las organizaciones de consumidores y usuarios. De ninguna manera la norma explícitamente protege los derechos de consumidores, por ello, es necesario dar una mirada amplia a la Constitución Política, para de esta manera extraer las máximas de protección a los derechos de los consumidores.

El sistema económico plasmado en la Constitución colombiana, se vislumbra desde el preámbulo, el cual señala:

---

<sup>1</sup> El artículo 78 de la Constitución Política de Colombia establece: “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”. Const. Pol. Col. art. 78.

El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente constitución . . .<sup>2</sup>

Del mismo puede destacarse que el valor supremo es la justicia. La Corte Constitucional en Sentencia C-479 de 1992 determinó que el preámbulo tiene valor normativo y fuerza vinculante.<sup>3</sup> Así las cosas, la obligación Estatal en que sea garantizado un orden económico y social justo, esto no es únicamente un principio o una máxima, es una obligación Estatal. ¿Cómo garantizar el valor de la justicia en un sistema económico? La respuesta se encuentra en el artículo 1 de la Constitución Política, al definir a Colombia como un Estado Social de Derecho:

[E]l cual debe realizarse en el marco de un sistema económico que, de acuerdo con el contenido de las normas constitucionales, es de naturaleza mixta: su estructura es de mercado, pero matizado por una clara facultad de intervención del Estado Social, soportada en la justicia Social, que rompe la regla del equilibrio formal para sostener la necesidad de proteger de manera especial al más débil, construyendo un ordenamiento jurídico del mercado que garantice un equilibrio en las relaciones jurídicas y económicas entre empresarios competidores, y entre estos y los consumidores.<sup>4</sup>

El marco del sistema económico mixto colombiano fundamentado en la estructura de mercado, encuentra sus cimientos constitucionales en el derecho a la propiedad privada;<sup>5</sup> establecimiento del mercado financiero;<sup>6</sup> libertad económica,<sup>7</sup> política monetaria, cambiaria y crediticia;<sup>8</sup> y la intervención del Estado en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes.<sup>9</sup>

Este sistema económico mixto permite la intervención Estatal bajo el esquema. Sobre este particular se expresa que:

[L]as normas de protección deben ser un sistema jurídico democrático y participativo garantizado por la colaboración de las organizaciones de

---

<sup>2</sup> *Id.* Preámbulo.

<sup>3</sup> *Suarez Vacca*, Sentencia No. C-479, 1-32 (1992).

<sup>4</sup> Javier López Camargo, Revista Mercatoria, *Derecho del Consumidor: Consagración constitucional en Latinoamérica*, <http://ssrn.com/abstract=1488127> (accedido el 15 de abril de 2015).

<sup>5</sup> Constitución Política de Colombia, arts. 58 y 61.

<sup>6</sup> *Id.* art. 295.

<sup>7</sup> *Id.* art. 333.

<sup>8</sup> *Id.* arts. 372 y 373.

<sup>9</sup> *Id.* art. 334.

consumidores en el estudio de las disposiciones que les conciernen (inciso 2 del artículo 78 de la C.P); solidario y justo, por la función social de la empresa que implica obligaciones (inciso 3 del artículo 333 de la C.P., por su responsabilidad en la producción y comercialización de bienes y servicios (inciso 2 del artículo 78 de la C.P.), y por el respeto de los derechos ajenos y la prohibición de abusar de los propios (numeral 1 del artículo 95 de la C.P.) (bastardillas omitidas)<sup>10</sup>

Los mecanismos para hacer efectiva la protección de los derechos de los consumidores, no son establecidos directamente en la Constitución Política, pero la misma contempla acciones constitucionales como la tutela,<sup>11</sup> las acciones de grupo y populares<sup>12</sup> y la acción de cumplimiento.<sup>13</sup>

La acción de tutela ha sido reglamentada a través de los decretos 2591 de 1991 y el 1382 de 2000. Las acciones populares o de grupo han sido reglamentadas a través de la Ley 472 de 1998 y se establece en su artículo 4 como derecho e interés colectivo el de los consumidores y usuarios, permitiendo que si los daños por los bienes y servicios son causados a la colectividad o a un grupo puedan ejercer tales acciones.<sup>14</sup> La acción de cumplimiento se desarrolló a través de la Ley 393 de 1997, en la cual se establecieron precisiones para el ejercicio de esta acción entre ellas tenemos: que

---

<sup>10</sup> López Camargo, *supra* n. 4, pág. 13.

<sup>11</sup> El artículo 86 de la Constitución Política de Colombia establece que: “Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquélla se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión”. Const. Pol. Col. art. 86, § 2.

<sup>12</sup> El artículo 88 de la Constitución Política de Colombia establece que: “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos”. Const. Pol. Col. art. 88, § 2.

<sup>13</sup> El artículo 87 de la Constitución Política de Colombia establece que: “Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido”. Const. Pol. Col. art. 87, § 2.

<sup>14</sup> Ley de acciones populares y acciones de grupo, Ley Núm. 472-1998, art. 4 § 1.

aparezca en ella una obligación que deba cumplirse, que no haya otro mecanismo judicial y que la norma no establezca gastos.<sup>15</sup>

Como mecanismo judicial para la defensa de los consumidores, la acción de tutela no es de aplicación de directa, toda vez que la Constitución Política no establece que este sea el mecanismo idóneo para hacer efectiva la protección de los derechos de los consumidores. Sin embargo, es posible acudir a la acción de tutela atendiendo la tesis que se ha desarrollado por nuestra jurisprudencia, respecto de la conexidad, es decir, se involucra un derecho fundamental de los indicados en el catálogo de derechos fundamentales o cuando se afecta el mínimo vital. No es el mecanismo judicial más usado para el caso de protección de los derechos del consumidor.

El desarrollo legal de la protección a los derechos de los consumidores ha sido a través de la Ley 73 de 1981, el Decreto 3466 de 1982, la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011. Cada una de estas normas ha sido objeto de reglamentación a través de decretos, resoluciones o cartas circulares, y actualmente se encuentran vigentes la Ley 1328 de 2009 y la Ley 1480 de 2011. A continuación se explica cada una de las leyes mencionadas anteriormente.

La Ley 1328 de 2009 establece el régimen de protección al consumidor financiero, definiciones, derechos y obligaciones, sistema de atención, información, cláusulas y prácticas abusivas, defensoría, procedimientos y régimen sancionatorio. La Ley 1480 de 2011 regula los siguientes temas: calidad, idoneidad y seguridad de bienes y servicios; garantía legal de bienes y servicios; prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; responsabilidad de productores y proveedores frente a los consumidores; información; publicidad; protección contractual, contratos de adhesión y cláusulas abusivas; operaciones mediante sistemas de financiación; ventas mediante métodos no tradicionales o a distancia y protección del consumidor de comercio electrónico; de la especulación, el acaparamiento, usura; acciones jurisdiccionales; actuaciones administrativas; subsistema nacional de calidad; reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad.

En cuanto a la autoridad de los jueces en materia de protección de los derechos de los consumidores, esta es amplia. Existen los Jueces de la República, los Jueces conciliadores a los cuales se acude en etapa prejudicial, las autoridades investidas de funciones jurisdiccionales como la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera de Colombia y los alcaldes.

Las funciones jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio se crearon en el artículo 145 de la Ley 446 de 1998. Posteriormente la Ley 640 de 2001, introdujo una etapa conciliatoria a los procedimientos que, a partir de enero del 2002, que se adelantarían ante la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de la competencia y del consumidor. Con la Ley 1480 de 2011, continúan manteniendo a la Superintendencia de Industria y Comercio como la entidad encargada de velar por la protección de los derechos del consumidor, asigna nuevas funciones y amplía el ámbito de sus competencias, del mismo modo establece

---

<sup>15</sup> Ley 393 de 1997, art. 9.

que la Superintendencia Financiera de Colombia podrá conocer de controversias únicamente en cuanto a la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales. Es destacable que en el ejercicio de funciones jurisdiccionales esta entidad actúa como juez, por lo tanto sus decisiones adquieren el carácter de sentencia y no de acto administrativo.

Por otro lado, el informe de rendición de cuentas del año 2012, presentado por la Superintendencia de Industria y Comercio, destaca como logros la creación del Punto de Soluciones al Consumidor, área encargada de facilitar el acercamiento entre consumidor productor o proveedor para lograr un acuerdo directo que ponga fin a la controversia como resultado de ello se han materializado 5,400 acuerdos, conseguidos todos ellos en un tiempo promedio de 5 días. La Superintendencia también destacó que se recibieron y tuvieron en cuenta en preliminares más de 3,600 asuntos, de otra parte fueron decididas más de 1,700 investigaciones durante el año, presentándose un incremento del 30% en el total de actos administrativos expedidos frente al año inmediatamente anterior. En materia de denuncias presentadas e investigaciones iniciadas de oficio, la SIC presentó un incremento del 75% ya que durante este año fueron 23,000. En lo que respecta a la decisión de las mismas, el incremento durante el último año frente al inmediatamente anterior fue de 83%, si se tiene en cuenta que fueron decididos 23,000 casos también. Como consecuencia de las decisiones en las que se multaron a los investigados la SIC impuso multas por más de 16,000 millones de pesos colombianos, de una parte y, de otra, impuso multas por silencio administrativo positivo por 8,700 millones de pesos colombianos.<sup>16</sup>

Asimismo, para los casos en los cuales se afectan derechos de los consumidores financieros, la entidad encargada de solucionar las quejas o reclamos y de proferir sentencias en caso de demandas, a partir de abril de 2012, correspondió a la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicha entidad, en el balance del primer año de funcionamiento de la Delegación para Funciones Jurisdiccionales, destacó que:

El aumento progresivo en el número de demandas presentadas por los consumidores financieros, ya que mientras entre el 12 de abril y el 31 de diciembre de 2012 recibió 188 demandas, durante el primer trimestre de 2013 han sido instauradas 114 demandas . . . la Superfinanciera recibió 302 demandas, de las cuales 27 culminaron con la aprobación de acuerdos conciliatorios, 39 con sentencia (25 de ellas a favor del consumidor financiero) y 18 demandas desistidas en virtud de acuerdos logrados directamente por las partes.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Véase Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia <http://www.sic.gov.co/drupal/> (accedido el 7 de junio de 2015).

<sup>17</sup> Staff, 'El reclamo' si es efectivo en Superfinanciera Dinero <http://www.dinero.com/inversionistas/articulo/el-reclamo-efectivo-superfinanciera/173102> (accedido el 7 de junio de 2015).

El uso de otros mecanismos judiciales para la protección de los derechos de los consumidores, como la acción popular o acción de grupo, ha sido significativo en Colombia. Según la investigación realizada por la Defensoría del Pueblo en el año de 2010, los resultados son los siguientes:



El desarrollo jurisprudencial de la protección del consumidor después de la constitución de 1991, comienza con la Sentencia C-1141 de 2000. En ella se destaca la ampliación del ámbito de aplicación de los derechos de los consumidores porque se determina que los mismos son multifacéticos al incorporar aspectos de orden sustancial, procesal y participativo, dejándose de lado la limitación a la adquisición de bienes y servicios como derecho del consumidor, por ello, la responsabilidad del productor o proveedor va más allá del vínculo contractual. Esta tesis fue adoptada por la Corte Suprema de Justicia en sentencias de los años 2007 y 2009.

Por su parte, la sentencia de la Corte Suprema de Justicia de fecha 13 de diciembre de 2001, destacó la importancia de la información que se suministra al consumidor, determinando que gracias a ello, se disminuyen las asimetrías y hacen parte de la etapa precontractual y la ausencia de información clara y precisa da lugar a indemnización de perjuicios, posición adoptada en sentencias de fecha 13 de diciembre de 2002 y por la Corte Constitucional en las sentencias C-973 de 2002 y C-1071 de 2002.

Uno de los temas que ha sido objeto de estudio por la jurisprudencia es el concepto de ‘consumidor’, toda vez que del mismo se desprenden sus derechos. En sentencia de la Corte Suprema de Justicia de fecha 13 de mayo de 2005 se limitó el alcance de la figura únicamente a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial en tanto no esté ligada a su actividad económica. Este concepto se replicó en sentencias posteriores del año 2009, 2010 y 2011, a tal punto que la Ley 1480 de 2011, lo incorporó como definición en el artículo 5. La Ley 1328 de 2009, da un concepto más amplio de consumidor financiero indicando que es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas.

Lo que a la fecha se observa en Colombia, es una sobre-regulación que hiperprotege al consumidor, como si este fuese incapaz de comprender las calidades y características de los bienes y servicios que compra, asumiendo la tendencia que en Europa se inició hace alguna década, sin embargo, en la actualidad en Europa se está dando un giro a la tendencia marcada, comenzando a repensar el esquema considerando la capacidad de comprensión del consumidor. La jurisprudencia ha establecido que debe el consumidor siempre probar el defecto del producto, el nexo causal y los perjuicios sufridos en los casos de producto defectuoso.

La Corte Suprema de Justicia en relación a la protección del consumidor a través de la sentencia del 30 de abril de 2009 del *Manasse Vargas v. Productos Naturales de Cajicá*, del juez Pedro Octavio Munar Cadena, ha visualizado el futuro de la protección de los derechos del consumidor al expresar:

El extraordinario desarrollo técnico e industrial, caracterizado por la producción en serie y la estandarización de los bienes ofertados, ha dado lugar, a nivel global, a tendencias de consumo masivo que exigen de las sociedades la modernización de sus estructuras económicas y jurídicas para afrontar adecuadamente los retos, en verdad no pocos, que el modelo reclama . . . No debe asombrar, entonces, que ante la creciente e irreprimible aparición de estos métodos de contratación, así como el surgimiento y fortalecimiento de novedosos fenómenos sociales como el de “los consumidores”, los “empresarios y fabricantes”, deban romperse rancios esquemas forjados en medio de un inflexible rigor, para dar paso, en cambio, a la elaboración de respuestas útiles, justas y adecuadas.<sup>18</sup>

Ahora bien, las respuestas dadas por las normas que en la actualidad rigen la protección al consumidor hasta qué punto pueden ser consideradas como respuestas a los consumidores, impacto que puede ser evaluado en el análisis de fallos judiciales en cinco años aproximadamente, toda vez que las últimas leyes de protección al consumidor son relativamente nuevas.

### III. Derechos de los consumidores en la Constitución de Argentina

Argentina es un país efectivo en la protección de los derechos de los consumidores. En Latinoamérica, es el primer país que incorpora a nivel constitucional la protección de sus derechos, con la expedición de la Constitución Argentina de 1994. El debate de la inclusión de la protección al consumidor presentado en la Convención Nacional Constituyente, se dio a partir de la discusión del “núcleo de coincidencias básicas, la problemática de la defensa de la competencia, el usuario y el consumidor”<sup>19</sup> debido

<sup>18</sup> *Manasse Vargas v. Productos Naturales de Cajicá*, 1, 21-22 (1968) [http://www.urosario.edu.co/consultorio\\_juridico/documentos/comercial/Sentencia-30.pdf](http://www.urosario.edu.co/consultorio_juridico/documentos/comercial/Sentencia-30.pdf) (accedido el 5 de junio de 2015).

<sup>19</sup> Eduardo Jiménez, *Derecho Constitucional Argentino*, Capítulo XXI Los Derechos Humanos de la Tercera Generación, <http://www.profesorjimenez.com.ar/libro%20derconsti/2/21.pdf> (accedido el 13 de abril de 2015).

al bajo carácter de participación de usuarios y consumidores en las empresas de servicios públicos y la ausencia de protección a sus derechos, concluyéndose que era de vital importancia que Constitución expresamente defendiera sus derechos.

El aporte más significativo, para efectos del marco de la reforma constitucional en materia de protección al consumidor, estuvo a cargo del derecho público provincial, especialmente lo “normado en la Constitución de la Provincia de San Juan (1986, art. 69), Constitución de la Provincia de Formosa (art. 74), Constitución de la Provincia de Tierra del Fuego (art. 22)”.<sup>20</sup> Sin embargo, no fue un tema pacífico ya que se introducirían nuevos derechos y garantías constitucionales, por ello, se elaboraron 74 proyectos “sobre los que se efectuó una compatibilización de textos y también diversas propuestas de instituciones particulares, entre las que rescata especialmente el proyecto de Gabriel Stiglitz presentado ante el II Congreso del Derecho del Consumidor, realizado en la ciudad de Rosario en mayo de 1993”.<sup>21</sup>

Como marco normativo internacional de referencia, Argentina acoge lo establecido en la Constitución española de 1978, en sus artículos 51 y 52, cuyos principios rectores en la materia pueden sintetizarse de la siguiente forma:

El derecho a la protección a la salud y a la seguridad; el derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales, con el consiguiente derecho a la indemnización como consecuencia de las infracciones y sanciones producidas; el derecho a la información, a la educación y formación en materia de consumo y el derecho a la representación, consulta y participación.<sup>22</sup>

Para efectos de garantizar la protección al consumidor, la constitución plantea el siguiente esquema:

<b>LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR</b> (integrados al sistema constitucional)		
<b>Derechos primarios</b> (Relativos a deberes y funciones del Estado)	<b>Derechos sustanciales</b> (Soluciones del derecho de fondo)	<b>Derechos instrumentales</b> (Mecanismos de implementación)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho de acceso al consumo</li> <li>• Libertad de elección</li> <li>• Trato equitativo y dignidad en el acceso al consumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la salud y a la seguridad</li> <li>• Derecho a la información</li> <li>• Derecho a la protección de los intereses económicos y calidad de los servicios públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derecho a la organización</li> <li>• Derecho a la participación /Control de los servicios públicos</li> <li>• Acceso a la justicia/Procedimientos eficaces y prevención.</li> </ul>

23

<sup>20</sup> *Id.* pág. 19.

<sup>21</sup> *Id.* pág. 20.

<sup>22</sup> *Id.* pág. 19.

<sup>23</sup> *Id.* pág. 20.

Finalmente, se redacta el artículo 42 de la Constitución de la Nación Argentina, así:

Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.<sup>24</sup>

La legislación en materia de protección a los Derechos del Consumidor, es más antigua que la Constitución. La Ley 24.240 fue firmada el 22 de septiembre de 1993, promulgada parcialmente el 13 de octubre del mismo año, debido a que se presentó veto en partes significativas de la misma. La ley se encuentra dividida en tres títulos el primero sobre “Normas de protección y defensa de los consumidores”, en el que se desarrollan aspectos tales como: ámbito de aplicación, información al consumidor, contenido de la publicidad, oferta al público, las ventas, prestación de servicios, usuarios de servicios públicos domiciliarios, sistema de control judicial y administrativo y términos abusivos y cláusulas ineficaces; un segundo título denominado “Autoridad de aplicación, procedimiento y sanciones”, en el que se desarrollan cuestiones como: autoridad, demandas judiciales preventivas y sancionatorias, legitimación procedimiento, asociaciones de consumidores y arbitraje; y un tercer título denominado “Disposiciones” finales, establece temas de educación al consumidor y la destinación de recursos estatales a las asociaciones de consumidores, contrato de transporte aéreo y lealtad comercial.

El 3 de abril de 2008, fue promulgada la Ley 26.361 de Defensa del Consumidor cuya principal finalidad fue ampliar las garantías de los consumidores y la incorporación de la figura de daño punitivo del derecho anglosajón, tema que ha generado un polémico debate a nivel de la academia y la rama judicial. En esta ley no se hace alusión a tipificación de conductas penales por violación a los derechos de los consumidores, sin embargo, en el Código Penal algunos tipos penales son aplicables a las relaciones de consumo, como: manipulación de precios, delitos contra la salud pública, defraudación en la comercialización de mercancías, falsificación de medicamentos, contaminación ambiental estafa, entre otros.

---

<sup>24</sup> Const. Arg. art. 42, § 1.

El amplio espectro de protección de los derechos de los consumidores se refleja en la Ley de Defensa de la Competencia, la Ley de Defensa del Consumidor y la Ley de Lealtad Comercial,<sup>25</sup> son normas que “conforman un trípode legislativo que procura la transparencia de los mercados, la libre concurrencia, la protección de los consumidores y competidores en un marco de razonabilidad”.<sup>26</sup>

Bajo el esquema anteriormente indicado se expidieron normas que permiten la protección al consumidor, atendiendo las necesidades de la sociedad:

Ley 24.240 Ley de Defensa del Consumidor: normas de protección y defensa de los consumidores; autoridad de aplicación, procedimientos y sanciones; Ley 26.361 Modificación de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor; Ley 25.065 Ley de Tarjetas de Crédito: establece las normas de regulación del sistema de tarjetas de crédito, compra y débito; Ley 22.802 Ley de Lealtad Comercial: normas que regulan la publicidad, la comercialización y el envasado; Ley 19.511 Ley de Metrología Legal: establece la vigencia de las unidades del Sistema Métrico Legal Argentino – SI.ME.L.A, basado en el sistema métrico decimal; Resolución 616/98 Consejo Consultivo de los Consumidores: creación del Consejo Consultivo de los Consumidores para tratar asuntos inherentes a la defensa del consumidor, conforme la Ley 24.240 y normas complementarias, en el ámbito de la Secretaria de Industria, Comercio y Minería.; Resolución 906/98 Contratos escritos de consumo: Establece medidas mínimas para la letra de los contratos de consumo. Reglamenta el modo de informar el derecho de revocación según el artículo 34 de la Ley 24.240; Resolución 134/98 Tarjetas de crédito: información que deberán suministrar mensualmente a la autoridad de aplicación las Entidades bancarias, financieras y de cualquier otra índole que Emitan tarjetas de crédito, de compra y/o pago; Resolución 313/98 Créditos hipotecarios: información que deberán suministrar a la autoridad de aplicación las entidades financieras que otorgan créditos hipotecarios en relación a operaciones destinadas a la adquisición de viviendas; Resolución 461/99 Asociaciones de Consumidores: norma a la que se deben ajustar las asociaciones de consumidores constituidas como asociaciones civiles con personería jurídica, de acuerdo a los artículos 55, 56 y concordantes de la Ley Número 24.240 para funcionar en el ámbito Nacional; Decreto 561/99 Venta domiciliaria: incluye dentro de la modalidad de venta domiciliaria o directa la contratación que resulte de una convocatoria al consumidor al establecimiento del proveedor o a otro sitio, cuando el objeto de dicha convocatoria sea total o parcialmente distinto al de la contratación;

---

<sup>25</sup> Ley Núm. 25.156 de 16 de septiembre de 1999; Ley Núm. 24.240 de octubre 13 de 1993; y la Ley Núm. 22.802 de 5 de mayo de 1983.

<sup>26</sup> Jiménez, *supra* n. 18, pág. 17.

Resolución 387/99 Créditos prendarios: dispone que las entidades que otorgan créditos prendarios sobre automotores cero kilometro informen trimestralmente a la autoridad de aplicación de la Ley Núm. 24.240 sobre el costo financiero total y el valor de la cuota total de esas operaciones; Resolución 678/99 Colegios privados: establece que los establecimientos de educación privados incorporados a la enseñanza oficial, deberán informar anualmente a la Dirección Nacional de Comercio Interior el valor total de la cuota mensual que perciben por la prestación del servicio educativo para cada nivel de enseñanza. Resolución 54/2000 Medicina prepaga/ valor de cuota mensual; Resolución 75/2002 Seguros: información que deberán suministrar cuatrimestralmente a la Dirección Nacional de Comercio interior, las compañías de seguros autorizadas por la Superintendencia de Seguros de la Nación a operar en el ramo de automotores, en relación al valor mensual de los premios de los seguros de automotores que ofrecen al mercado y al valor asegurado de los mismos; Resolución 8/2003 Universidades privadas: información anual que deberán presentar, referida a los precios que perciben por la prestación del servicio universitario, con el fin de que los usuarios puedan conocer la variedad de la oferta y adoptar la decisión que convenga a sus intereses. Resolución 37/2003 Telefonía Celular: establece que las empresas prestadoras del servicio de telefonía celular móvil deberán informar mensualmente a la autoridad de aplicación de la Ley 24.240 la totalidad de planes ofrecidos en todas las modalidades posibles de prestación del servicio; Resolución 53/2003 Cláusulas abusivas: determina las cláusulas que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo, por ser opuestas a los criterios establecidos en el artículo 37 de la Ley 24.240 y su reglamentación; Ley 25.542 Ley del Libro: establece que los editores, importadores o representantes de libros deben fijar un precio uniforme de venta al público (PVP) o consumidor final de los libros; Disposición N°3/2003 Cláusulas Abusivas: Modifica la Resolución N° 53; Resolución 26/2003 Cláusulas Abusivas: modifica la Resolución 53 y Disposición 3; Resolución 9/2004 Clausulas abusivas: en contratos de Medicina Prepaga y Servicios Financieros y/o Bancarios. Resolución 102/ 2003, Información sobre los precios de venta al público y los precios de oferta, que deberán brindar los establecimientos minoristas respecto de una determinada canasta de bienes y Resolución 54/2004 Simplificación del régimen de informacion de los establecimientos de distribución minorista.<sup>27</sup>

Dentro de los mecanismos jurídicos con los que cuentan los consumidores para hacer efectiva la protección de sus derechos, se encuentra en la acción de aparo

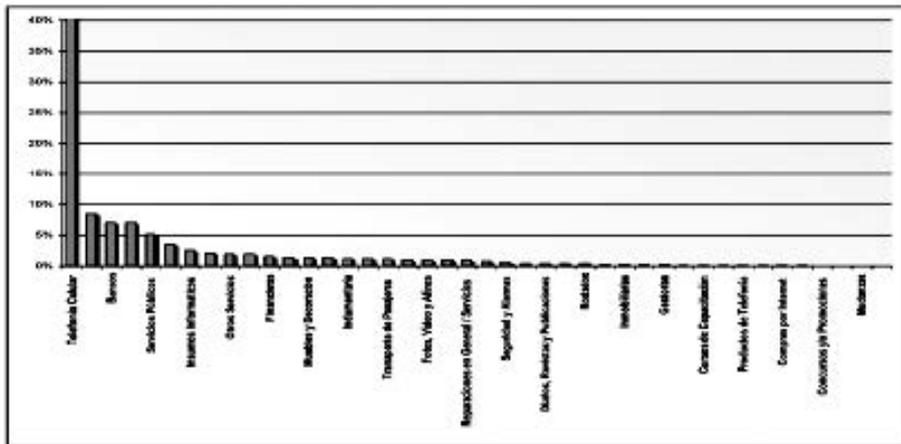
---

<sup>27</sup> Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo, *Legislación*, <http://consumidor.gov.ar/legislacion> (accedido el 13 de abril de 2015).

establecida en el artículo 43 de la Constitución, también cuentan con la Secretaria de Comercio Interior que es la entidad administrativa nacional que en aplicación de la Ley de defensa del consumidor está facultada para imponer sanciones, realizar audiencias de conciliación entre proveedores y consumidores, dictar medidas de cese de conducta, controlar las clausulas abusivas de los contratos y otorgar la autorización para el funcionamiento de las asociaciones de consumidores. Por último están las acciones de incidencia general o colectiva ejercida por Defensor del pueblo, Asociaciones de Consumidores, Ministerio Público y la autoridad de aplicación de la ley a nivel nacional o territorial.

Existen métodos alternos de solución de conflictos en materia de protección de los derechos del consumidor como la conciliación y el arbitraje de consumo, el primero se realiza por la autoridades administrativas, esta fase constituye una etapa pre-procesal obligatoria; el segundo mecanismo funciona en la órbita de la autoridad de aplicación de la norma es decir la Secretaria de Comercio Interior o la entidad correspondiente al nivel federal, es un tribunal independiente y voluntario, su decisión es de única instancia generalmente basando sus decisiones en equidad.

Según la Subsecretaria de Defensa al Consumidor, los casos llevados a través de Tribunal de Arbitramento de Consumo para el año 2010:



#### IV. Conclusiones

La Constitución de la Nación Argentina de 1994 se basa en la Constitución de Estados Unidos, mientras la de Colombia está basada en el Derecho Francés y Español, lo que hace que la aplicación de los preceptos constitucionales sea diferente, a tal punto que las decisiones de la Corte Suprema de Argentina cita fallos judiciales de la Corte Suprema de Estados Unidos y en Colombia las altas Cortes citan los fallos del Tribunal Supremo Francés, lo que causa que las tendencias y teorías en relación a la protección de los derechos de los consumidores sean totalmente diferentes, pese

a que en el fondo se llega a la protección o defensa de los mismos, sin embargo, en algunos casos la jurisprudencia Argentina ha sido más defensora de los derechos de los consumidores que lo que ha sido en Colombia, ello en mi concepto obedece a la estructura en la organización estatal para la defensa de los Derechos de los Consumidores, toda vez que dar facultades jurisdiccionales a un ente que hace parte de la rama ejecutiva como ocurre en Colombia, permite que las decisiones estén limitadas por intereses del Gobierno o de grupos económicos con influencia.

Pese a que en Argentina se establece en el marco constitucional la protección de los derechos de los consumidores, en Colombia aun con ausencia de ello, las normas que regulan el tema y las entidades que se encargan de dirimir los conflictos han hecho que sea efectiva la protección de los derechos del Consumidor. Argentina con la Ley 26,361 buscaba lo mismo que Colombia con la Ley 1480 de 2011, incorporar el derecho constitucional en las normas que protegen los derechos de los consumidores, debido a que las normas de protección al consumidor fueron expedidas con anterioridad a las reformas constitucionales, sin embargo, destaco que en Argentina en su legislación ha agregado daño punitivo lo cual es un importante reconocimiento a los derechos del consumidor y al control empresarial, sin que ello, se encuentre en contravía de los principios y valores que integran la Constitución.

Aunque no se han conferido funciones jurisdiccionales expresamente a la Subdirección de Defensa al Consumidor, tal y como ocurre en Colombia en atención a las funciones jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia, en el marco de sus funciones se encuentran las funciones jurisdiccionales a tal punto que imponen sanciones e intervienen en conciliaciones y conflictos entre proveedores y consumidores, ello sin que se vulnere el principio de legalidad establecido en la constitución de Argentina en sus artículos 18 y 19. En Colombia otorgar funciones de tal naturaleza a un órgano sin que medie una ley especificando que está bajo funciones jurisdiccionales en atención al artículo 116, sería contrario a la Constitución.

Los mecanismos jurídicos para el ejercicio de la protección de los derechos de los consumidores, tanto en Colombia como en Argentina, parecen a simple vista similares, sin embargo, son diametralmente opuestos, en principio el amparo de la Constitución Argentina no se suscribe únicamente a derechos de primera generación o fundamentales como ocurre en el caso de la Constitución de Colombia con la acción de tutela, la conciliación se lleva en Argentina en una entidad específica cómo es la Secretaria de Comercio Interior o las entidades autorizadas, en Colombia no es un requisito prejudicial ni obligatorio y se puede realizar ante los centros de conciliación autorizados para ellos, las acciones de grupo o acciones populares en Colombia no requieren de una asociación de consumidores para su interposición como ocurre en Argentina en las acciones colectivas. En Colombia no hay diferenciación clara entre derechos colectivos y derechos difusos como si ocurre en Argentina y finalmente en Colombia dentro de las funciones jurisdiccionales que se otorgaron a las Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, se otorga la posibilidad de que no solamente se interpongan quejas o

reclamos, sino demandas con un procedimiento que respeta el principio del debido proceso y sus decisiones tienen efecto es cosa juzgada, no son actos administrativos, a diferencia de Argentina en donde se otorgan facultades para de interponer sanciones sin que este tipo de decisiones obedezcan a un proceso previamente establecido.

Por otro lado, la estructura del Estado en Argentina, destaca la diferencia en el manejo de la protección o defensa del consumidor mientras en Colombia con la estructura central se atiende a conceptos de descentralización, delegación y desconcentración para efectos de poder cumplir con la protección del Consumidor, en Colombia no se apoya económicamente por parte del Gobierno ningún tipo de asociación de consumidores, estas son entidades sin ánimo de lucro que pueden crear los ciudadanos. En Argentina están las normas a nivel nacional y las que se encuentran en cada una de las provincias, lo que causa que la defensa del consumidor sea mayor o menor dependiendo de las medidas normativas que se desarrollen en las provincias.

