

UNA APROXIMACIÓN AL NOVÍSIMO DERECHO DEL CONSUMO*

AN APPROACH TO CONSUMER LAW NOVISIMA

Por: Belaña Herrera Tapias**

56

RESUMEN: El diseño de una estructura socioeconómica bajo un conjunto de normas que dependan jerárquicamente de la Constitución de un Estado, es la base fundamental en la ordenación de los poderes públicos y de los derechos y libertades de los ciudadanos, así este conjunto normativo no se encuentre de manera expresa, sino implícitamente como sucedió en las primeras Constituciones modernas. Estas incluyeron el reconocimiento del derecho del consumo, como unos de los derechos que se desarrollan bajo la estructura socioeconómica que orienta las políticas de todo Estado Social de Derecho.

PALABRAS CLAVE: Consumidor, Economía, Estado, Bienes, Servicios, Mercado, Constitución, Productor.

ABSTRACT: *The design of a socio-economic structure under a set of rules to subordinate the constitution of a State, is instrumental in the management of public authorities, and the rights and freedoms of citizens. So this set of rules is not explicitly, but implicitly as in the first modern constitutions. Which included the recognition of consumer law, as some of the rights that are developed under the socio-economic structure that guides the policies of any State of social Law.*

KEY WORDS: *Consumer, Economy, State, Goods, Services, Market, Constitution, Producer.*

Fecha de recepción: Julio 30 de 2010
Fecha de aprobación: Agosto 19 de 2010

* Este artículo es producto de la investigación denominada "Tipología del contrato de consumo en la legislación colombiana", desarrollada en el marco de la línea de Asuntos Mercantiles de la Corporación Universitaria de la Costa, CUC.

** Abogada, Universidad Libre de Colombia. Candidata a Magíster en Derecho, Universidad del Norte. Docente universitaria en el área del Derecho Civil y Comercial. Líder del grupo de Derecho Privado de la Corporación Universitaria de la Costa, CUC. bherrera3@cuc.edu.co

INTRODUCCIÓN

Desde la modernidad se notó una preocupación por la protección integral al consumidor como potencial de nuevas acciones de política legislativa en casi todos los países del mundo, lo que ha hecho que se consagren los derechos de los consumidores a través de preceptos, valores y principios constitucionales, generando un análisis científico dirigido particularmente a la conceptualización y ubicación del derecho de consumo en el ordenamiento jurídico, la distinción entre este y su papel en la economía de mercados.

Siendo así como encontramos diferentes posiciones con relación a este tema del derecho de consumo:

En el Derecho europeo se ha avanzado bastante en este campo. En primera medida encontramos al español Eduardo Polo, quien considera que la protección de los consumidores debe establecerse desde las condiciones generales de los contratos, observando tres aspectos: Primero, la formulación de condiciones tipo, donde habría injerencia estatal y de las organizaciones de los consumidores. Segundo, el alcance y la fuerza obligatoria de las cláusulas de los contratos de adhesión. Y tercero, el control de las condiciones generales. Siendo dos los sistemas que aparecen: un control judicial fortaleciendo para el efecto a la rama jurisdiccional o un control administrativo, por un organismo defensor de los consumidores¹.

El alemán Norbert Reich por su parte, hace una distinción entre el derecho del consumidor complementario y el derecho del consumidor compensatorio, dice este autor que el primero considera que los procesos económicos, a través de los cuales el consumidor satisface sus necesidades, deben funcionar, en lo fundamental, en un contexto de libertad, por lo que solo deben ser influenciados indirectamente a través del establecimiento de un marco de condiciones externo, nunca por medio de controles estatales directos. El derecho del consumidor de carácter compensatorio, por el contrario, pretende compensar las supuestas deficiencias del mercado por medio de las normas que conducen a la intervención directa del Estado en la economía impidiendo, de esta forma, que esta siga su curso normal².

La tratadista española Esther Torrelles Torrea sostiene que hoy la reflexión de los derechos del consumo es uno de los objetivos de la Unión Europea y que hay que advertir que el derecho de consumo se caracteriza por ser multidisciplinario, sus implicaciones no se circunscriben solamente a una disciplina jurídica, sino que sus ramificaciones se extienden por muchas de ellas como son la responsabilidad por

1. POLO, E. (1980). *La protección al consumidor en el Derecho Privado*. Madrid: Editorial Cuadernos Civitas. p. 91.
2. REICH, N. (1993). *La distinción entre el derecho del consumidor complementario y compensatorio*. Nomos Verlagsgesellschaft. p. 8.

daños, la protección del consumidor en sus relaciones contractuales y la satisfacción de derechos en supuestos de conflictos³.

En el Derecho argentino se ha avanzado bastante, en este tema encontramos a Bidart Campos, quien afirma que la regla jurídica de análisis de la norma constitucional intenta trazar una intersección entre las desigualdades y el equilibrio generadas por el mercado de consumo y servicios, al insertar los derechos de los consumidores y usuarios en la relación de consumo y uso⁴; logrando entonces que la Constitución ordene a los poderes públicos mandatos obligatorios de control a los monopolios, control de calidad y eficiencia de los servicios públicos, para ofrecer una protección especial a los consumidores.

Antonio Rinesi, también argentino, considera que dentro de un plan programático la Constitución establece procedimientos eficaces de prevención y solución de conflictos en las relaciones de consumo, pues pese al replanteo que han hecho las concepciones económicas predominantes, que vuelven a confiar en los mecanismos naturales del mercado, nadie piensa que el consumidor pueda quedar librado a su suerte dentro de esta compleja realidad que lo coloca en una situación de desequilibrio y es entonces hasta ahora donde la profundidad de establecerse como principio contenido en la norma fundamental, se da una amplia protección a los derechos del consumidor⁵. Siguiendo la postura de Rinesi pero centrándose en el campo del Derecho Privado sostiene Carlos Gherzi, que el carácter poliédrico del derecho del consumidor y la contradicción específica de intereses que se genera del predominio de las condiciones generales de contratación impuestas a los consumidores y los abusos a los que pueden dar lugar estos modelos contractuales, solo encuentran la idea de garantía al consumidor desde un plano interdisciplinario y epistemológico que una las consideraciones sociológicas, económicas y jurídicas⁶.

Finalmente en esta línea encontramos a Laura Pérez Bustamante, quien concluye que con respecto al derecho del consumidor tal y como ha sido estructurado desde la Constitución de 1991 no solo existen derechos y obligaciones entre proveedores y consumidores, también encontramos una relación que excede el marco privado y compromete al Estado. En efecto los individuos tienen derecho a acceder a un nivel de consumo compatible con el desarrollo sustentable; los poderes públicos tienen el deber de adoptar las medidas necesarias para la efectividad de aquel acceso y se encuentran sujetos frente al poder que la Constitución confiere a toda persona

3. Varios (2007). *Regulación financiera y bursátil y derechos del consumidor*. Obras del Fondo Editorial DIKE. p. 235.

4. BIDART CAMPOS, G. (1995). *Tratado elemental de Derecho Constitucional argentino*. Buenos Aires: Editorial Ediar. p. 306.

5. RINESI, J. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Argentina: Editorial Astrea. p. 48.

6. GHERZI, C. (1998). *Postmodernidad jurídica. Segunda parte*. Argentina: Ediciones Celi. p. 69.

para obtener la satisfacción concreta de pretensiones amparadas por una garantía constitucional⁷.

Por su parte Juan Rivero Sánchez tratadista costarricense, plantea que el derecho de consumo es de naturaleza supracategorial, esto es que trasciende las características propias de una rama concreta del ordenamiento: el derecho del consumidor se nutre de categorías provenientes de las más distintas ramas jurídicas, a la vez que construye las propias y por ende su protección se configura así misma desde la autodefensa con el establecimiento de asociaciones propias de los consumidores; el control administrativo que se lleva a cabo a través de las instituciones públicas respectivas y el control judicial, por medio de la justicia tradicional⁸.

En Colombia encontramos pocas aproximaciones a esta temática como la realizada por Marco Aurelio Zuluaga Giraldo, al referirse a que el nuevo escenario del consumo está determinado por diferentes variables, entre las que merece destacarse la ampliación significativa de la oferta de bienes y servicios generados en los mercados externos; la competencia entre los proveedores, principalmente sobre la base de la calidad y no el precio; el imperativo de articular el consumo dentro de los derechos colectivos consagrados en la Constitución Política, en los criterios de la democracia participativa, y bajo el presupuesto de que lo importante no es proteger al consumidor sino prevenirlo, educarlo y entregarle los elementos y las herramientas legales para que asuma su defensa⁹.

Finalmente, Jairo Parra Quijano ha concluido que un consumidor tiene tres opciones para la tutela de sus derechos: ejercitar la llamada acción popular, sin perseguir reparación individual; ejercer la acción de clase, consagrada en el Artículo 36 del Decreto 3466 de 1982; o, impetrar su acción personal ante la jurisdicción civil¹⁰.

METODOLOGÍA

Para la ejecución de esta investigación se diseñó una metodología jurídica de carácter aplicado con un enfoque cualitativo, en la cual se plantearon conceptos y teorías que se obtuvieron mediante la interpretación, análisis y organización de datos brutos de las normas y jurisprudencias propias del Estado colombiano y de Derecho Comparado; al igual que teorías de la doctrina nacional y extranjera existentes con relación al tema objeto de estudio, el derecho del consumo.

7. PÉREZ BUSTAMANTE, I. (2005). *Derecho del consumidor*. Buenos Aires: Editorial Astrea. p. 55.

8. RIVERO SÁNCHEZ, J. (1997). *¿Quo Vadis? Derecho del consumidor*. Colombia: Editorial Dike. pp. 34-64.

9. Autores varios (1998). *Política y Derecho del Consumo*. Bogotá: El Navegante Editores. p. 34.

10. *Op. cit.* p. 438.

ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Si bien siempre existió mercado y consecuentemente consumidores, la necesidad de brindar protección especial a estos se tornó necesaria en el ámbito de una sociedad de consumo¹¹ y de un mercado complejo, altamente diversificado. Combinación que solo se dio en el mundo una vez que empezaron a verse los frutos de la etapa de reconstrucción de la postguerra (Segunda Guerra Mundial). Previo a este período el consumo no limitado a satisfacer necesidades básicas era considerado algo negativo¹².

Siendo así las cosas en esta etapa los mercados advirtieron una fuerte creciente demanda de bienes y servicios que los consumidores que se vieron privados de los bienes materiales que requerían para sus necesidades primarias, a efectos de dos guerras mundiales y una inesperada depresión económica en los años 30, lo que los llevó a comprar cuanto les ofrecían las empresas y darse por satisfechos sin exigir calidad en los productos. No se producía pensando en las necesidades o seguridad del consumidor, en realidad no se producía pensando en el consumidor porque de todas formas se vendía todo lo que se producía¹³.

Es entonces en este contexto que se identifica a los derechos del consumidor como un grupo social definido por la condición marcada en que estos se vieron y en tanto el efecto no podría ser otro que regular jurídicamente su estatus; lo que efectivamente se da en la década de los 60. En los Estados Unidos desde la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) en 1914 se empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales. No obstante la idea de identificar al consumidor como un grupo social diferenciado y brindarle protección especial empezó a ganar fuerzas¹⁴. Esta actividad de control y protección tuvo como corolario la actitud del presidente Kennedy quien el 15 de marzo de 1962 decisivamente reconoció a los consumidores como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciándose la consagración de estos derechos al dirigir una carta al Congreso expresando “que consumidores somos todos”.

Sin embargo, hay quienes afirman que la protección legal a los consumidores surge en 1957 con el Tratado de Roma, que creó la Comunidad Europea. En este tratado (Artículos 85 y 86) se hace referencia a los consumidores, pero recientemente en

11. BENJAMÍN, A. (1994). *Derechos del consumidor*. “en defensa de los consumidores de productos y servicios”. Editorial La Rocca. p. 89.

12. WEBER, M. (1995). *Ética protestante y el espíritu del Capitalismo*. TOURAIN, A. *Crítica de la modernidad*. México: FCE. p. 143.

13. HAMMER, M. y CHAMPY, J. (1994). *Reingeniería*. Colombia: Editorial Norma. p. 54.

14. FARINA, J. (1997). *Contratos comerciales modernos*. Buenos Aires: Editorial Astrea. p. 261.

1973 y 1975 la Comunidad Económica Europea expidió sus primeras definiciones sobre el tema que se implementaron normativamente y en forma definitiva en 1985 cuando la misma Comunidad Económica Europea estableció un sistema de defensa de los consumidores, con imposición primero subsidiaria y luego directa a los países signatarios¹⁵. Pero la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa editó la Carta Europea de Protección al Consumidor¹⁶ para tres años después plasmar esta base programática en medidas concretas a través del Programa Preliminar para una Política de Protección e Información de los Consumidores.

Independientemente de cuándo y dónde se expidió por primera vez la norma que diera nacimiento a la disciplina jurídica del consumo, esta nace ante los sistemas sociales con un contexto represivo penal y administrativo, para paulatinamente tornarse preventivo a la luz de las particularidades de los mercados modernos, a saber, mutabilidad, velocidad en los intercambios, alta complejidad, dificultad en la reparación de los daños al consumidor, nuevas modalidades de contratación, etc.¹⁷

A mediados de 1977 se dio una marcada discrepancia entre los países desarrollados con relación a la protección que brindaban a los consumidores y el escenario en el que se encontraban los consumidores de los países en vía de desarrollo, por lo que el Consejo Económico Social de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) requirió al Secretario General que dispusiera un estudio sobre la materia, en especial en lo que se refería a la normatividad vigente en los distintos países, y que realizara consultas con los países asociados, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global¹⁸. Siendo así como el Secretario General de la ONU expone en 1983 ante el Consejo Económico y Social el proyecto de directrices que luego de largas discusiones es aprobado por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1985 (Resolución N° 39/248).

Las directrices para la Protección del Consumidor adoptadas por el Consejo Económico y Social, son un conjunto de objetivos básicos internacionalmente determinados que reconocen los desequilibrios económicos y jurídicos que frecuentemente asumen los consumidores, preparadas especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección al consumidor y sus intereses¹⁹.

15. KERMELMAJER de CARLUCCI, A. et al. (1996). *La protección del consumidor en el Derecho Comparado*. Tomo I. Buenos Aires: Editorial Juris. p. 43.

16. EDLING, A. *Solución de conflictos, acceso a la justicia (conferencia)*. Editorial La Rocca. p. 8.

17. *Ibid.* p. 10.

18. Resolución de 1981/62 de 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social de la ONU.

19. Informe del Secretario General sobre el desarrollo sostenible del Consejo Económico y Social de la ONU del 19 de febrero de 1998.

Si bien es cierto que las directrices aprobadas por la Asamblea General de la ONU, no lograron establecerse mediante un instrumento jurídico de imperativo cumplimiento como los pliegos referidos a los derechos humanos, presentaron manifiestamente una defensa global a los derechos del consumidor. Lo que marcó una real pauta en la evolución de los derechos del consumidor, que a partir de su sanción, permitió un avance jurídico no solo de los países más desarrollados.

Según un informe del Secretario General de la Organización de las Naciones Unidas de 1997, se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También sostiene que se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del consumidor sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los consumidores en una economía mundializada²⁰.

Actualmente podríamos aseverar que es una gran labor casi desafiante, la de establecer en qué porcentajes afectan al consumidor los cambios que diariamente se generan en la economía mundial, asumiendo fenómenos que en la década de los 80 no concurrían y que especifican el mercado actual. Si bien es cierto que las directrices no están del todo obsoletas, se hace necesario analizarlas bajo la óptica de tendencias como: la liberalización del comercio internacional, globalización de los mercados financieros, la gradual interdependencia entre los países, la aparición de bloques económicos, la desregulación de muchos campos de la actividad económica y el creciente interés en la relación entre modalidades de consumo y la protección del medio ambiente. Esta última resultó ser de tal importancia que motivó una propuesta del Consejo Económico y Social, en 1998, en el sentido de ampliar las directrices a los efectos de incluir modalidades de consumo sostenible²¹.

EL CONCEPTO DE CONSUMIDOR Y LA RELACIÓN DE CONSUMO

El derecho del consumo podría ser caracterizado como aquel que regula los intereses de los consumidores y usuarios y las relaciones de consumo en general, lo que implica que este contiene tanto la regulación de conductas entre quienes produzcan, comercialicen, distribuyan bienes y presten servicios y quienes finalmente los consuman; de igual forma la regulación de las relaciones entre los anteriores y el Estado, en cuanto repercuten en los intereses colectivos de los ciudadanos en su rol de consumidores y usuarios. Consecuentemente queda comprendida la normativa en materia de servicios públicos, competencia, lealtad comercial, alimentos y medi-

20. Informe del Secretario General del Consejo Económico y Social de la ONU del 13 de mayo de 1997.

21. Informe del Secretario General del 19 de febrero de 1998 citado de los consumidores y servicios. La Rocca. p. 269.

camentos, así como la Ley de Defensa del Consumidor y todo aquello que afecte los intereses de los habitantes en materia de consumo²².

Las normas que regulan las relaciones de consumo, procuran por el equilibrio entre consumidores y productores de bienes y servicios, moderación por un lado de un aspecto vinculado al Derecho Privado y por otro al Derecho Público, a la tutela preventiva y resarcitoria en el plano de los derechos personales como de los personalísimos, pues bien este Derecho no se circunscribe, no cierra su campo a las relaciones de consumo, sino que constituye uno de los llamados derechos de tercera generación que excede el marco del Derecho Privado Contractual.

Lo que implica a su vez que el derecho del consumo es un sistema global de normas, principios, instituciones y medios instrumentales consagrados por el ordenamiento jurídico, para procurar al consumidor una posición de equilibrio dentro del mercado en sus relaciones con los empresarios²³.

Ahora bien, la cuestión está en definir quién es consumidor no solo desde un carácter teórico, como lo haría Lorenzetti al decir que la noción de consumidor, extiende la legitimación a quienes sufren perjuicios derivados del contrato, pero no son contratantes²⁴; sino también debe definirse desde lo práctico; en el Decreto 3466 de 1982 se establece que: consumidor puede ser cualquier persona, que adquiera un producto o contrate la prestación de un servicio, para satisfacer necesidades básicas²⁵. Definición que vincula a cualquier persona que adquiera un producto para satisfacer necesidades primarias, en la que nos encontraríamos consecuentemente todas las personas. Pero en la Sentencia 0442101 del 3 de mayo de 2005, Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, M.P. César Julio Valencia Copete²⁶, se restringe dicha definición expresando que la connotación de consumidor solo la tendrán aquellas personas que: sean destinatarios finales del bien o servicio dentro de una relación de intercambio de bienes o servicios. Según la Corte Suprema solo será consumidor aquel que “aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”.

22. PÉREZ BUSTAMANTE, L. (2005). *Derecho del consumidor*. Buenos Aires: Editorial Astrea. p. 1.

23. STIGLITZ, R. (1993). *Defensa de los consumidores de productos y servicios*. Buenos Aires: Editorial Astrea. p. 67.

24. LORENZETTI, R. (1994). *Análisis crítico de la autonomía privada contractual*. Argentina: Editorial Rubinzal. p. 68.

25. “Consumidor: Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.”

26. La Corte Suprema de Justicia, al analizar la noción de consumidor expresa: “Aunque en la definición no se emplea ningún parámetro relacionado, por ejemplo, con el hecho de que la persona deba ser consumidor o destinatario final del bien o servicio, o con la circunstancia de que el uso o consumo se enmarque o no dentro de una actividad profesional o empresarial...”.

Es así como solo se considerara consumidor a la persona que se encuentre en la relación antes descrita, y tendrá lugar la aplicación de la norma especial como el Decreto 3466 de 1982 Estatuto de Protección al Consumidor, sino, será aplicable el Derecho común.

Por su parte la relación de consumo es abstractiva de los contratos del mismo tipo, pero no se agota en ellos sino que los excede ampliando su espectro a todas aquellas situaciones que podrían equipararse, a la protección pre y postcontractual, refiriéndose a novedosas situaciones propias de las modalidades de disposición de bienes y servicios en el mercado. Pero además por su inclusión constitucional se desprende que se generan obligaciones por parte del poder público y de los particulares cuyas características son propias del orden social y económico fundamento de la intervención del Estado.

CONCLUSIONES

El moderno derecho del consumo basa su fundamentación estructural en primer lugar, en las necesidades que todo ser humano como ser racional, requiere satisfacer mediante la adquisición de bienes y servicios para su existencia y desarrollo personal; y en segundo lugar, en las relaciones socioeconómicas: empresa-consumidor (o bien puede entenderse consumidores-productores, de la cual resulta un instrumento de legitimación ideológica de la economía de mercados²⁷), en la que este último ha ocupado la posición débil de la ecuación contractual; pues bien la actividad propia del mercado y la realidad económica han mostrado hasta hoy que no todas las personas tienen la posibilidad de discutir los contenidos contractuales, hallándose sometidos entonces a disposiciones contractuales predispuestas que incluyen cláusulas abusivas, que reafirman la posición dominante de los productores, fabricantes y proveedores. Como si esto fuera poco, en no pocas ocasiones, los consumidores desconocen las vías de defensa y protección que han sido creadas por la ley para salvaguardar sus intereses, lo que suele ir en menoscabo de los mismos.

Existe en nuestro medio una cultura del desconocimiento de los derechos del consumidor/usuario, tanto por conductas atribuibles a estos últimos, como por causa de los intereses privados de las grandes empresas comerciales de bienes y servicios, que además se ven inmersas en el contexto de la nueva economía, la globalización y el moderno mercado de capitales que exigen procesos rápidos y eficaces.

En Colombia encontramos que la Constitución nacional subyace de forma implícita en su ordenamiento jurídico, una defensa de los consumidores en el marco económico, con una referencia directa de contenido al establecer en el capítulo de los

27. LÓPEZ CAMARGO, Javier (2003). Artículo Derechos del Consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. *Revista Mercatoria* Vol. 2, No. 2. Universidad Externado. p. 3.

Derechos Colectivos y del Medio Ambiente en su Artículo 78: “La ley regulará el control de la calidad de los 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”.

Pese al gran avance que representa este artículo que constituye a los derechos de los consumidores y usuarios en derechos constitucionales, no se ha desarrollado en su integridad dicho artículo, pues bien no existe legislación que regule minuciosamente este mandato, por el contrario ella es muy escasa, además desactualizada, ya que el Decreto 3466 de 1982 corresponde a una época anterior a la Constitución de 1991, razón por la cual no es acorde a los postulados, principios, derechos individuales y colectivos consagrados en ella, tales como el control y calidad de bienes y servicios, e información que debe suministrarse al público, al igual que lo referente a la responsabilidad de productores y distribuidores.

Debido a estos factores es muy común que en Colombia, se presenten atropellos al consumidor por parte de las empresas, que mantienen frente a aquellos una posición privilegiada dentro del proceso de negociación contractual. Lo que nos haría parecer necesario un rediseño de las políticas de protección al consumidor tendientes a evitar los abusos por parte de los productores, distribuidores y comercializadores de bienes y servicios, de forma que se puede reequilibrar la balanza y sancionar las conductas violatorias de dicho equilibrio.

En la actualidad el derecho del consumo viene constituyéndose entonces en una importante rama del ordenamiento jurídico, cuyo ámbito de aplicación se extiende a todos los escenarios: social, económico y político vinculando cuestiones tan importantes como el mercado, los servicios públicos, el sistema bancario y otras indispensables para la calidad de vida de los ciudadanos

BIBLIOGRAFÍA

- ARRUBLA PAUCAR, J. *et al.* (2001). *La contratación mercantil*. Editorial Colegio de Abogados de Medellín-DIKE.
- BEJARANO GUZMÁN, R. (1993). *Las acciones populares*. Editorial Forum Pacis.
- BENJAMÍN, A. (1994). *Derechos del consumidor, “en defensa de los consumidores de productos y servicios”*. Editorial La Rocca.
- BIDART CAMPOS, G. (1995). *Tratado elemental de Derecho Constitucional argentino*. Editorial Ediar.

- EDLING, A. *Solución de conflictos, acceso a la justicia (conferencia)*. Editorial la Rocca.
- FARINA, J. (1997). *Contratos comerciales modernos*. Buenos Aires: Astea.
- GHERSI, C. (1998). *Postmodernidad jurídica. Segunda parte*. Argentina: Ediciones Celi.
- HAMMER, M. y CHAMPY, J. (1994). *Reingeniería*. Colombia: Editorial Norma.
- HAURIUO, A. (1980). *Derecho Constitucional e instituciones políticas*. Colección Demos. Barcelona: Editorial Ariel.
- KELMELMAJER de CARLUCCI, A. et al. (1996). *La protección del consumidor en el Derecho Comparado, Tomo I*. Argentina: Editorial Juris.
- LORENZETTI, R. (1994). *Análisis crítico de la autonomía privada contractual*. Argentina: Editorial Rubinzal.
- LÓPEZ CAMARGO, J. (2003). Artículo Derechos del consumidor: Consagración Constitucional en Latinoamérica. *Revista Mercatoria* Vol. 2, No. 2. Universidad Externado.
- PÉREZ BUSTAMANTE, L. (2005). *Derecho del consumidor*. Argentina: Editorial Astrea.
- POLO, E. (1980). *La protección al consumidor en el Derecho Privado*. Madrid: Editorial Cuadernos Civitas.
- REICH, N. (1993). *La distinción entre el derecho del consumidor complementario y compensatorio*. Nomos Verlagsgesellschaft.
- RINESSI, J. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Argentina: Editorial Astrea.
- RIVERO SÁNCHEZ, J. (1997). *¿Quo Vadis? Derecho del consumidor*. Editorial DIKE.
- STIGLITZ, R. (1993). *Defensa de los consumidores de productos y servicios*. Argentina: Editorial Astrea.
- Varios (1998). *Política y derecho del consumo*. El Navegante Editores.
- Varios (2007). *Regulación financiera y bursátil y derechos del consumidor*. Obras del Fondo Editorial DIKE.
- WEBER (1995). *Ética protestante y el espíritu del capitalismo*. TOURAIN, A. *Crítica de la modernidad*. México FCE.

AYUDAS BIBLIOGRÁFICAS

Decreto 3466 de 1982.

Informe del Secretario General sobre el desarrollo sostenible del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas del 19 de febrero de 1998.

Informe del Secretario General del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas del 13 de mayo de 1997.

Resolución de 1981/62 de 23 de julio de 1981 del Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas.

Sentencia T-406 del 5 de junio de 1992. Corte Constitucional de Colombia.

Sentencia C-1141 de 2000. Corte Suprema de Justicia de Colombia.

Sentencia C-0097 de 2001. Corte Suprema de Justicia de Colombia.