

Por un sistema integrado de protección del consumidor

El Estatuto de Defensa del Consumidor que estudia el Congreso busca unificar instituciones, normas, autoridades y procedimientos

En noviembre de 2000, un nuevo Estatuto de Defensa del Consumidor fue radicado en el Congreso por el Ministerio de Desarrollo. El estudio de dicho proyecto, correspondió iniciarlo a la Comisión Cuarta de la Cámara, sobre la cual pesan enormes expectativas por parte de todas las autoridades, los industriales, los comerciantes y los ciudadanos involucrados directamente con un tema de tal importancia: la protección de los derechos de los consumidores.

Con ocasión de la adopción de la Constitución de 1991, los derechos de los consumidores obtuvieron el estatus de "derechos colectivos", derechos humanos de segunda generación dentro de la clasificación realizada por la doctrina internacional y el derecho comparado.

El espíritu de este proyecto de ley es el de ajustar las normas vigentes de protección al consumidor (principalmente el Decreto 3466 de 1982), no sólo a una nueva realidad constitucional e institucional, sino también a un nuevo paisaje económico dominado en la actualidad por la globalización de la economía, las innovaciones tecnológicas y la transición hacia nuevas formas de competencia, venta y publicidad en los mercados.

Uno de los grandes aportes del Proyecto de Ley 115/2000 Cámara, es la creación de un "sistema integrado de protección del consumidor", en el cual se unifican las instituciones, normas, autoridades y procedimientos necesarios para una adecuada y eficaz defensa de los derechos de los consumidores. Dos puntos particulares tienen un especial interés: la estructura misma del proyecto de ley y el sistema nacional de protección del consumidor.

Régimen general de protección

En la actualidad, la multipli-

cidad de disposiciones existentes sobre la materia hace difícil su correcta y armónica aplicación. Un ordenamiento que integre todos los aspectos que tienen que ver con la defensa y protección de los derechos de los consumidores, permitirá desarrollar una cultura sobre el consumo y la unicidad del "derecho del consumo".

El presente Estatuto de Defensa del Consumidor está concebido como una normatividad general que consagra los principios básicos y obligatorios aplicables a todas las relaciones de consumo en todos los sectores. Con la expedición de esta ley, se obtendrá la creación de un solo sistema principal de protección al consumidor que cubra todos los ámbitos de la actividad económica.

Sin embargo, dada la especificidad de algunas relaciones de consumo en determinados sectores, en el proyecto se prevé la posibilidad de expedir reglas particulares para las actividades que así lo ameriten, por ejemplo, en materia de telecomunicaciones, salud, comercio electrónico, aeronáutica civil, por citar sólo algunos ejemplos de los posibles temas susceptibles de ser desarrollados de manera particular. Es importante aclarar que, en todo caso, los reglamentos específicos para cada uno de estos sectores deberán estar en consonancia con los principios generales señalados en el texto principal.

Sistema Nacional de Defensa del Consumidor

Además de reglas jurídicas claras, estables y constitutivas de



EMILIO JOSÉ ARCHILA P.
Superintendente de Industria y Comercio.

la esencia del derecho del consumo, se requiere que éstas sean aplicadas de forma coherente por todas las autoridades que de una u otra forma se encuentran llamadas a salvaguardar los derechos de los consumidores.

El proyecto de ley presentado al Congreso de la República, parte de la base que, para que la protección de los derechos de los consumidores sea oportuna y eficaz, se requiere de un Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC). Es decir, que se necesita la intervención de todas las autoridades públicas y privadas que directa o indirectamente estén en la capacidad de intervenir en el tema, todas, unidas por una misma misión: asegurar la protección de los consumidores colombianos. El SNDC se encuentra integrado por el conjunto de las autoridades administrativas, jurisdiccionales y de participación ciudadana que, por medio de la desconcentración funcional y territorial, garantizan una protección expedita, suficiente y amplia de los derechos de los consumidores. Algunos de

los principales componentes de dicho sistema son:

- **Autoridades judiciales.** En cuanto a las autoridades judiciales, se les atribuye competencia a los jueces civiles del circuito o municipales para que decidan, a través de un proceso verbal sumario, sobre el incumplimiento de las obligaciones derivadas de la ley. En el proyecto se establece, además, el procedimiento, las medidas cautelares; la acción directa contra el asegurador y la caducidad de la acción.

- **Acciones populares y de grupo.** Conscientes de la oportunidad legislativa para regular las acciones de clase que protegen específicamente el derecho constitucional colectivo de los consumidores, se propone en el artículo 27 del proyecto de ley la posibilidad de que algunas autoridades y organizaciones íntimamente comprometidas con la defensa de los derechos de los mismos (Procurador, Defensor del Pueblo, personeros distritales y municipales y organizaciones de consumidores) instauren una acción en representación de la clase de los ciudadanos afectados por un daño causado por un productor o una "clase" de productores.

- **Mecanismos alternativos de solución de conflictos.** Otro instrumento importante del SNDC está constituido por los mecanismos alternativos de solución de conflictos. La innovación consiste en especializar estos mecanismos para un sector específico, puesto que en la actualidad, dichos centros reciben y solucionan un sin número de

conflictos, sin una verdadera tecnificación y especialización de los conciliadores o árbitros en materias cuya especificidad así lo demandarían.

- **Autoridades administrativas.** Puesto que la protección de los consumidores es un asunto de interés nacional en el que intervienen numerosas autoridades públicas, cada una dentro de su ámbito de competencia, en el proyecto de ley se enuncian las autoridades administrativas a quienes corresponde velar, en primera instancia, por el cumplimiento de las normas establecidas en la ley: las superintendencias de Industria y Comercio, Bancaria, de Servicios Públicos Domiciliarios, de Vigilancia Privada, de Subsidio Familiar, Nacional de Salud y el Invívula. A dichas autoridades se les atribuyen novedosas y amplias facultades.

- **Sistema de desconcentración y apoyo.** En el mismo orden de ideas y sin perjuicio de lo anunciado en el párrafo anterior, en el proyecto se establece el complemento necesario para la construcción de un verdadero "sistema" de protección al consumidor, por medio de la facultad de las autoridades administrativas del orden nacional para solicitar apoyo a los entes territoriales y demás autoridades públicas en los procedimientos a su cargo. Lo anterior, por medio de un sistema de información, regionalización y apoyo que garanticen el respeto y la aplicación de la ley en todas las zonas del país.

- **Organizaciones de consumidores.** Finalmente, en desarrollo del artículo 78 de la Constitución, se consagra el derecho de participación de las organizaciones de consumidores en el estudio de las disposiciones relacionadas con la protección al consumidor. Estableciendo, además, la exigencia de su representatividad, democracia interna, condiciones mínimas para su conformación y funciones.