

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN COLOMBIA

ISABELLA GARCIA PRATI  
EUGENIA OCAMPO MEJIA

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES  
SANTIAGO DE CALI

2016

EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN COLOMBIA

ISABELLA GARCIA PRATI  
EUGENIA OCAMPO MEJIA

Tesis de Grado para optar al Título de Abogado

Director

RAUL FERNANDO NUÑEZ MARIN  
Abogado Especialista en Derecho Comercial

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES  
SANTIAGO DE CALI

2016

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES**  
**2016**

R.P. LUIS FELIPE GOMEZ RESTREPO S.J.  
RECTOR

DRA. ANA MILENA YOSHIOKA VARGAS  
VICERRECTORA ACADÉMICA

DRA. ALBA LUZ ROJAS MARTINEZ  
DECANA DEL MEDIO UNIVERSITARIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DR. CÉSAR HUMBERTO GALEANO MONROY  
SECRETARÍA ACADÉMICA

DR. ALEJANDRO JOSE ARIZA AGUILAR  
DIRECTOR DE LA CARRERA DE DERECHO

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra familia y profesores por el apoyo incondicional en nuestra formación académica y personal.

## **INDICE**

### **INTRODUCCIÓN.**

### **CAPITULO I.**

LOS MECANISMOS TRADICIONALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.

#### **1.1. CONCEPTOS GENERALES**

1.1.1.LA RELACIÓN DE CONSUMO.

1.1.2.SUJETOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO.

1.1.3.GARANTIAS.

1.1.4.LOS CONTRATOS RELACIONALES.

#### **1.2. LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.**

1.2.1.LAS ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO (LEY 472 DE 1998)

1.2.2.ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑO Y PRODUCTO DEFECTUOSO.

1.2.3.ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

1.2.4.JURISPRUDENCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.

### **1.3. ENTIDADES E INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.**

1.3.1.SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

1.3.2.CONFEDERACION COLOMBIANA DE CONSUMIDORES Y RED NACIONAL DE CONSUMIDORES.

1.3.3.LIGAS DE CONSUMIDORES

1.3.4.EL MINISTERIO PÚBLICO; PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA; DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y PERSONERÍAS MUNICIPALES.

1.3.5.GOVERNACIONES Y ALCALDIAS MUNICIPALES.

## **CAPITULO II.**

EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO MECANISMO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DENTRO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO.

### **2.1. EL ARBITRAJE COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COLOMBIA (LEY 1563 DE 2012).**

2.1.1.CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.

2.1.2. EL PACTO ARBITRAL.

### **2.2. EL ARBITRAJE DE CONSUMO A PARTIR DEL DECRETO 1829 DE 2013.**

2.2.1.OPCIÓN DE PACTO ARBITRAL

## 2.2.2.ARBITRAJE DE CONSUMO

### **2.3. APROXIMACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL DERECHO COMPARADO.**

2.3.1.UNIÓN EUROPEA.

2.3.2.ESPAÑA.

2.3.3.ESTADOS UNIDOS.

## **CAPITULO III.**

IMPLICACIONES Y RECOMENDACIONES RESPECTO DE LA FIGURA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.

3.1 IMPLICACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 1829 DE 2013

3.2 RECOMENDACIONES PARA UNA POSIBLE REGLAMENTACIÓN DE LA FIGURA EN COLOMBIA.

**CONCLUSIÓN.**

**BIBLIOGRAFÍA.**

## RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como fundamento un análisis crítico de los Artículos 80 y 81 del Decreto 1829 del 27 de agosto de 2013. Éstos introdujeron y dieron vía libre a la implementación del arbitraje de consumo en Colombia, como mecanismo alternativo para dirimir los conflictos que puedan presentarse dentro de las relaciones de consumo en Colombia.

La introducción de este mecanismo alternativo para la resolución de conflictos constituye un gran avance jurídico dentro de la legislación colombiana. Por ello, el propósito fundamental de esta tesis es analizar la figura propuesta en los artículos 80 y 81 del Decreto mencionado, para así poder plantear las implicaciones que tendría la implementación de esta figura de acuerdo con lo planteado en el decreto mencionado. Igualmente, se pretende formular una serie de recomendaciones que podrían ser tenidas en cuenta por el legislador al momento de regular la figura del arbitraje de consumo, tales como gratuidad y especialidad del árbitro. Por lo anterior, se busca dar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Cuáles serían las implicaciones de la aplicación del sistema arbitral de consumo de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1829 de 2013? ¿Qué recomendaciones podrían tenerse en cuenta para una posible reglamentación de la figura del arbitraje de consumo en Colombia?

Este trabajo ahonda en los conceptos generales relacionados con el derecho del consumo y el arbitraje; en los mecanismos actuales de protección al consumidor en Colombia; en las entidades encargadas de vigilar y proteger las relaciones de consumo en el país; en los artículos 80 y 81 del Decreto 1829 de 2013; en el arbitraje de consumo en el derecho comparado y, finalmente, en el planteamiento de una serie de las implicaciones que podrán presentarse al implementar el sistema arbitral introducido por el decreto aquí referido, así como las posibles recomendaciones que podrían ser consideradas al momento de reglamentar la figura en Colombia para darle plena aplicación.



## **PALABRAS CLAVE**

Arbitraje, arbitraje de consumo, consumidores, mecanismos de protección al consumidor, pacto arbitral.

## INTRODUCCION

Desde las civilizaciones primitivas hasta la actualidad, la resolución de conflictos ha sido uno de los objetivos primordiales para la preservación armónica de las relaciones sociales dentro de una cultura determinada. Es así como los mecanismos alternativos de solución de conflictos surgen para dar respuesta y solución a los diferentes desacuerdos que se presentan en la vida en sociedad. El arbitraje de consumo no es más que el resultado a esa necesidad humana de dar solución a los diferentes conflictos que se presentan dentro de las relaciones de consumo que conocemos hoy en día.

En Colombia, el nuevo Decreto 1829 de 2013 en sus artículos 80 y 81, dio vía libre a la posibilidad de establecer dentro de un contrato de adhesión, la inclusión de una cláusula de opción de pacto arbitral, por medio de la cual todos los conflictos que surjan en razón de una relación de consumo podrán ser resueltos a través de un trámite arbitral especial. Es por esto que el objetivo fundamental del presente trabajo de grado es plantear las posibles implicaciones de la aplicación de la figura del arbitraje de consumo en Colombia, de conformidad con los Artículos 80 y 81 del decreto 1829 de 2013.

El presente trabajo gira entorno a tres puntos principales, el primero de éstos hace énfasis en la relación de consumo, sus principales intervinientes y las acciones legales con las que actualmente cuenta el consumidor para proteger sus derechos. En el segundo de éstos, se expone la figura del arbitraje de consumo en Colombia de acuerdo a lo consagrado en el Decreto 1829 y una breve aproximación de la misma figura en el derecho comparado con la Unión Europea, España y Estados Unidos. Finalmente, en el tercer punto, se presentaran las posibles implicaciones en la aplicación del arbitraje de consumo de acuerdo con la normativa actual y la formulación de una serie de recomendaciones que podrían ser tenidos en cuenta al momento de expedir una regulación que permita una aplicación más amplia y eficaz de la figura del arbitraje de consumo en Colombia.

## CAPITULO I

### LOS MECANISMOS TRADICIONALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

#### 1.1. CONCEPTOS GENERALES.

##### 1.1.1. LA RELACIÓN DE CONSUMO.

La relación de consumo, es sin lugar a dudas, el eje fundamental del arbitraje de consumo, pues este solo es posible en virtud de la referida relación. La Ley 1480 de 2011 en su artículo segundo se refiere a ella en los siguientes términos: (...) *Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a **las relaciones de consumo** y a la responsabilidad de los 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 (...).*

No obstante lo anterior, La ley no consagró dentro de sus definiciones el concepto de relación de consumo, por lo cual, es necesario evaluar normas como la Resolución GMC/123/1996 de Mercosur, entidad que a través de su comité técnico numero 7, encargado de la regulación del derecho del consumidor, definió la relación de cómo como “ *el vinculo que se establece entre el proveedor que, a titulo oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere como destinatario final. Se equipara a esta el proveimiento de productos y la prestación de servicios a titulo gratuito, cuando se realice en función de una eventual relación de consumo*”.

Por su parte la Corte Suprema de Justicia, en sentencia del 3 de Mayo de 2005 al referirse a la relación de consumo manifestó lo siguiente: “*siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto - persona natural o jurídica - persigue con*

*la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que, contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial - en tanto no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo, a su objeto social -, que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera **relación de consumo**". (Corte Suprema de Justicia , 2005)*

La Superintendencia de Industria y Comercio en concepto con radicación No. 12-128862-000001-0000, respondió a una consulta referida al concepto de relación de consumo en los siguientes términos: *"Si bien la Ley 1480 de 2011 no define de manera específica lo que es una relación de consumo, si consagra las normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas, la fijación pública de precios de bienes y servicios y la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores aplicables a toda relación de consumo, entendida esta como aquella que se establece entre productores, distribuidores, expendedores y consumidores, en donde estos últimos se encuentran búsqueda de la satisfacción de una necesidad personal". (Superintendencia de Industria y Comercio, 2012).*

Así mismo, haciendo referencia a la Sentencia de la Corte Suprema de Justicia ya citada, la Superintendencia, en el mismo concepto estableció que: *"de acuerdo con lo la Ley 1480 y lo manifestado por la Corte Suprema de Justicia, a efectos de poder determinar la existencia de una relación de consumo debe tenerse en cuenta la finalidad perseguida por el adquirente o usuario, de manera que no pierde ser considerado consumidor quien adquiere el bien para incorporarlo a un proceso productivo, para transformarlo e introducirlo posteriormente en el mercado, para introducirlo nuevamente en el mercado sin transformarlo o incorporarlo a un proceso productivo, o no se sirve del mismo para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar, domestica o empresarial que no este intrínsecamente ligada a su actividad económica propiamente dicha". (Superintendencia de Industria y Comercio, 2012)*

De igual forma, la Corte Constitucional, al referirse al tema advirtió *“que la relación de consumo, por naturaleza, es asimétrica, pues al momento de su configuración el productor o proveedor cuenta con una ventaja sobre el consumidor, en virtud del conocimiento especializado que posee sobre los procesos de producción del bien o servicio o de comercialización o distribución del mismo, por lo que resulta justificado que el consumidor esté relevado de demostrar las razones por las cuales el bien o servicio presenta fallas de calidad o idoneidad”* (Corte Constitucional , 2002)

Por ultimo, cabe resaltar el pronunciamiento de la Corte Suprema de Justicia, la cual en Sentencia del 30 de abril de 2009, estableció que *“la relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y de desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor, que lo hace experto en las materias técnicas y científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras peculiaridades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a restablecer el equilibrio perdido.”*

De esta manera, es claro que no existe dentro del sistema normativo Colombia un una definición de relación de consumo, por lo cual, es necesario apelar a las interpretaciones que han hecho las altas cortes al referirse sobre el tema, para poder establecer cuando se esta frente a una relación de estas.

### **1.1.2. SUJETOS DE LA RELACIÓN DE CONSUMO.**

Con la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor en Colombia, Ley 1480 de 2011, se pretende atenuar la asimetría que existe entre consumidores y productores; el artículo 2 de la norma nos delimita el objeto y el ámbito de aplicación de la misma al

establecer que: *“Las normas de esta ley regulan 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 productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial (...)”*

En la misma ley, el legislador delimitó claramente los diferentes sujetos que participan dentro de las relaciones de consumo y los definió para su correcta identificación. De esta manera, el artículo 5 del estatuto referido consagró las siguientes definiciones para cada uno de los sujetos que participan en la relación de consumo: En primer lugar, definió al Consumidor o usuario, como *“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”* (negrilla fuera de texto para hacer énfasis); al analizar la anterior definición se puede evidenciar que en ésta existen dos componentes que sirven de base para poder identificar quien es consumidor; *“el primero hace relación al concepto de usuario o beneficiario, donde se mejora de manera evidente, pues en caso de presentarse una desigualdad puede reclamar quien use o disfrute el bien, y no quien haya realizado el contrato, y al concepto de destinatario final quien no puede transformar o comercializar el bien o servicio dentro de la relación de consumo. El segundo elemento, subjetivo, hace referencia a la necesidad, y no es otra cosa que la satisfacción de una necesidad propia o familiar, y que no se encuentre ligada intrínsecamente a su actividad económica”*. (Medellin, 2012)

En segundo lugar, el mismo artículo definió al Productor, como *“Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria”*; y por

último, definió al Proveedor o expendedor, como aquel que *“de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro”*.

Como consecuencia de lo anterior, existe en Colombia, a partir de la entrada en vigencia del estatuto del consumidor, una definición clara y precisa de cada uno de los sujetos que intervienen dentro de las relaciones de consumo y su papel dentro de ella. Lo cual, ha permitido que se pueda identificar con mayor precisión el sujeto que debe responder ante daños, defectos o mal funcionamiento del producto o servicio adquirido por el consumidor o usuario.

### **1.1.3. GARANTÍA.**

*“En el derecho del consumidor, el termino garantía tiende a asegurar el efectivo cumplimiento por parte de los proveedores de los deberes derivados de la comercialización de los bienes y servicios que introducen en el mercado, y particularmente, la adecuación de tales bienes y servicios para su destino específico”*. (Jose Manuel Gual Acosta, 2013, pág. 136)

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), en su artículo 5, definió la garantía como aquella *“Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto”* (Ley 1480 de 2011). Con esta definición, se le otorgó un carácter temporal a la garantía, la cual tiene un vigencia de acuerdo a lo anunciado por el productor y/o proveedor, quienes podrán establecer el plazo de vigencia de la garantía del producto o servicio, siempre y cuando no contravengan lo previsto en los reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias cuando exista reglamentación expresa para el producto o servicio que oferten, así mismo, se previó la solidaridad entre el productor y proveedor, quienes

serán responsables conjuntamente por el buen funcionamiento del producto o servicio que ofertan.

Consagra también el Estatuto del Consumidor, la figura de la garantía legal en el artículo séptimo, entendida como aquella obligación *“a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos”* (Ley 1480 de 2011). Con lo anterior, se permitió, que todos los productos o servicios cuenten con una garantía, así ésta no hubiese sido otorgada por el productor o proveedor del producto o servicio, haciendo acreedor al consumidor o usuario de esta figura legal, mediante la cual, podrá exigirle al productor o proveedor que responda por el buen funcionamiento de los productos o servicios adquiridos, así como por su calidad, idoneidad y seguridad.

#### **1.1.4. LOS CONTRATOS RELACIONALES.**

En el derecho anglosajón, específicamente en Estados Unidos, se ha venido dando avances frente a la concepción clásica del derecho contractual, de esta manera, han surgido nuevas teorías como la expuesta por el teórico académico Ian Macneil, quien introdujo la teoría relacional de los contratos. *“Para este académico todo intercambio implica algún tipo de relación entre las partes, y por ende, de una manera u otra a todo contrato es relacional. Sin embargo, Macneil considera que hay contratos con más relaciones que otros, y ésto lo explica situando hipotéticamente todo contrato al interior de un espectro contractual, que comienza por lo que él denomina contrato discreto y termina en el más relacional de los contratos. Dentro de ese espectro todos los contratos contienen algún elemento relacional que los hace más o menos relacionales. Los extremos de dicho espectro deben ser entendidos como construcciones relativamente irreales (...). Así, los conceptos de contrato discreto y relacional son mejor entendidos como tipos ideales que son útiles para delinear principios que tendrán mayor o menor incidencia dependiendo de donde se encuentre uno situado en el espectro que sugiere Macneil”.* (Ochoa, 2005)



En lo relativo a los contratos discretos a los cuales se refiere el autor en su teoría, es necesario apelar a los ejemplos para entender lo relacionado con los contratos discretos, los cuales pueden darse en situaciones como la *“compraventa de gasolina en una estación ubicada en algún lugar completamente ajeno al comprador”*. En este tipo relaciones jurídicas, se presenta una compraventa donde *“no hay relaciones precedentes entre las partes. Tampoco habrá relaciones futuras entre ellas”* por lo tanto, las características principales de la transacción son: **la corta duración de la misma y su alcance limitado.**

Con lo anterior, Macneil intento probar que los *“contratos discretos tienen un carácter excepcional, lo que lleva a pensar en la noción de intercambio implícita en el derecho contractual necesariamente debe concebirse más allá de una simple transacción de bienes y servicios”*. (Ochoa, 2005)

Con lo anterior, el autor, de forma paradigmática, busca que dentro de los contratos se tengan en consideración otros factos que él llama “relacionales”, los cuales se encargan de dar *“valor agregado a toda la cadena de producción, distribución y consumo, diferentes a la simple transferencia de control de capital, bienes y servicios”*. (Ochoa, 2005)

Teniendo en cuenta lo anterior, el autor busca mostrar, que la teoría clásica contractualista ha considerado todas las relaciones contractuales como discrecionales, los cual no permite que al momento de darse el acuerdo de voluntades, se pueda hacer una análisis *“tanto de las relaciones que surgen entre las partes, como el contexto en que se desenvuelven esas relaciones”*. (Ochoa, 2005)

Esta teoría, encuentra aplicación en el mundo económico actual y sobre todo en las relaciones empresariales entre diferentes compañías que requieren de otras para el desarrollo de su objeto social, y cuyas relaciones son de larga duración en el tiempo. *“Desde el punto de vista del consumidor, los acuerdos de larga duración disminuyen sus costes de información, porque sería muy caro el tener que contratar con muchas*

*empresas individuales para comprar un producto compuesto. Todas las transacciones que se tendrían que realizar en este caso requerirían de que un gran número de individuos tuvieran un gran conocimiento de los distintos componentes del producto y que se realizaran muchas medidas y valoraciones de la producción (...) Como alternativa, la producción se puede organizar dentro de una empresa donde existe un agente central que establece contratos bilaterales de larga duración con cada uno de los propietarios de los factores de producción que venden el producto final a los compradores” (Lorenzetti, 2005)*

De esta manera, existen en la actualidad, un sinnúmero de operaciones económicas que implican contratos relacionales, en la medida en que hay una cadena productiva concatenada para poder llevarle al consumidor final el producto terminado.

Dentro del derecho del consumo, es de suma importancia la noción de los contratos relacionales, en la medida en que al adquirir el consumidor un producto, el mismo envuelve consigo varias relaciones que son las que permiten que el consumidor final tenga el producto.

Es importante resaltar que a la hora de establecer responsabilidades, si bien hay solidaridad entre productor y proveedor por la garantía del producto de acuerdo a los establecido en la ley 1480 de 2011, existen otras relaciones dentro de la cadena de suministro que pueden interferir en el buen estado de los productos o servicios que el consumidor final adquiere, las cuales pueden alterar el mismo, y deben ser evaluadas en su conjunto para poder determinar si dentro de los diversos proceso (transporte, almacenamiento, bodegaje etc.) pudieron presentarse alteraciones en los productos adquiridos por el consumidor final.

De esta manera, se hace imprescindible que el derecho del consumo y más aún, el arbitraje de consumo se evalué bajo la óptica de la teoría relacional de los contratos, para poder así darle *“valor agregado a toda la cadena de producción, distribución y*

consumo” y poder entrar a considerar el contexto y los factores específicos de cada una de las relaciones contractuales que llevan implícitas todos los contratos.

## **1.2. LOS MECANISMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.**

El artículo 56 del nuevo Estatuto del Consumidor consagra las diferentes acciones jurisdiccionales de protección al consumidor, sin perjuicio de cualquier otra forma de protección, dentro de las cuales están:

- Las acciones populares y de grupo (Ley 472 de 1998)
- Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso
- La acción de protección al consumido

### **1.2.1. LAS ACCIONES POPULARES Y DE GRUPO (LEY 472 DE 1998)**

La ley 472 de 1998, en su artículo 2, define las acciones populares como *“los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos”, las cuales “se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible”.*

La Corte Constitucional Colombiana, en Sentencia C-133 de 2014, con ponencia del Magistrado Alberto Rojas Ríos, reiteró pronunciamientos anteriores de dicha Corporación sobre la materia **“ha señalado que el derecho de consumidores y usuarios se enmarca dentro de los derechos colectivos cuya interpretación la determina, entre otros principios, por el principio del Estado social que se consagra en el artículo 1º de la Constitución.** En este sentido, se ha entendido que el contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación

*ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta”. (Negrillas fuera de texto para hacer énfasis).*

De esta forma, los derechos de los consumidores se han reconocido como derechos colectivos, y por lo tanto es procedente acudir a los mecanismos judiciales para la protección efectiva de los derechos colectivos, enunciados en la Constitución Política Colombiana en su artículo 88.

Así mismo, la Corte Constitucional, en Sentencia C-1141 del 30 de agosto de 2000, con ponencia del Magistrado Eduardo Cifuentes Muñoz, se refirió a las acciones colectivas como mecanismos para proteger los derechos de los consumidores así: *“Tratándose de la protección de los derechos de los consumidores, **no se requiere entonces la existencia de un daño, tampoco la de un perjuicio, ni hay lugar mediante el ejercicio de una acción colectiva a una indemnización reparatoria, como ya se dijo.** Lo que el legislador protege es el derecho de quienes adquieran un producto o servicio determinado a no resultar defraudados en la confianza pública que el productor debe honrar permanentemente y con respecto a todos. Es la simple posibilidad de que lo ofrecido no corresponda a la realidad en calidad, cantidad, condiciones de higiene y demás especificaciones particulares del producto o del servicio, lo que merece la protección del Estado. Son, como se ve, los denominados en otras legislaciones “intereses difusos”, que no obstante serlo, tienen sin embargo la protección prevista por el legislador y decretada luego, en cada caso, por el juez”.* (Negrillas fuera de texto para hacer énfasis)

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante precisar, como bien lo dijo la Corte Constitucional, las acciones colectivas deben entenderse como uno de los mecanismos jurídicos existentes dentro del ordenamiento normativo colombiano, que buscan principalmente proteger el derecho común del grupo de personas que se ha visto afectado con una situación particular. Ésto es importante tenerlo en cuenta, en la medida en que como lo ha enfatizado la Corte Constitucional, no se trata de acciones en procura de resarcimientos de daños individuales, sino, de la cesación de las

vulneraciones a los intereses y derechos colectivos de quienes se han visto afectados con unos hechos semejantes.

De otra parte, la mencionada Ley 472 de 1998, se refiere a las acciones de grupo en su artículo 3, como *“aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas.*

*La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios”.*

De lo anterior, es claro que la acción de grupo tiene una finalidad reparadora e indemnizatoria, en la medida en que el grupo de individuos que se ha visto afectado por una situación común, puede acudir a este mecanismo jurídico, para conseguir la reparación de los daños causados y su respectiva indemnización, diferente a la acción popular, cuyo principal objetivo es hacer cesar la situación o circunstancia que está afectando los derechos colectivos de un determinado grupo de individuos.

### **1.2.2. LA ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO.**

La *“responsabilidad por productos defectuosos regula la indemnización por los daños a la vida y a la integridad personal de terceros, así como la destrucción o deterioro de cosas como consecuencia de un defecto de diseño, fabricación, o presentación del producto”.* (Jose Manuel Gual Acosta, 2013)

Las acciones de responsabilidad por daño por productos defectuosos, son acciones de competencia exclusiva de la jurisdicción ordinaria por estipulación expresa del legislador, de acuerdo a lo establecido en el artículo 56 del estatuto del consumidor estableció.

En lo que respecta al daño ocasionado por los defectos del producto, el Estatuto del

Consumidor en su artículo 19 estableció los dos supuestos bajo los cuales se configura el daño siendo estos: “ (...) 1) *la Muerte o lesiones corporales, causadas por el producto defectuoso y ; 2) Los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso, causados por el producto defectuoso.*” (Ley 1480 de 2011)

Con lo anterior, “*se establece sin lugar a dudas, una responsabilidad directa de carácter objetivo en aquel que coloca en el mercado un producto defectuoso, poniendo fin al incierto panorama interpretativo que se generó en torno al Decreto 3466 de 1982, cuyo texto no permitía distinguir entre una responsabilidad por garantía de la calidad o idoneidad del producto, y la correspondiente a la responsabilidad civil por los daños derivados de este*” (Villalba Cuellar & Gual Acosta, 2013).

Es así como, ante la ocurrencia de cualquiera de los supuestos anteriormente expuestos, cualquier persona, podrá acudir a la jurisdicción ordinaria para ejercer la acción de responsabilidad por los daños ocasionados por el producto defectuoso, daños ante los cuales, el productor y el expendedor del producto serán solidariamente responsables.

### **1.2.3. ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

A través de esta acción, “*se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en el Estatuto del Consumidor y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; y los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor*”. (Ley 1480 de 2011)

En cuanto a la acción de protección al consumidor, la Superintendencia de Industria y

Comercio es la entidad competente para conocer de estos proceso, sin embargo también podrá hacerlo los Jueces Civiles a prevención o los alcaldes municipales, quienes de acuerdo con el artículo 62 de ley 1480 de 2011 *“ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio”*. Para la interposición de esta acción, deberán observarse cada uno de los requisitos establecidos en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor, el cual consagra el procedimiento que debe seguirse cuando se pretenda instaurar la demanda de protección al consumidor.

Por último, cabe mencionar, que el estatuto del consumidor, previó dos sanciones en los casos en que se presente incumplimiento a lo dispuesto en las resoluciones proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales o cuando se ha incumplido una conciliación o transacción que se hubiese realizado en cumplimiento de todos los requisitos legal, casos en los cuales La Superintendencia de Industria y Comercio podrá: *“a). Sancionar con una multa sucesiva a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, equivalente a la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo en el incumplimiento. b). Decretar el cierre temporal del establecimiento comercial, si persiste el incumplimiento y mientras se acredite el cumplimiento de la orden. Cuando lo considere necesario la Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar la colaboración de la fuerza pública para hacer efectiva la medida adoptada.”*

La Superintendencia Financiera o el Juez competente, que hubiesen conocido de una demanda de protección al consumidor, podrán también imponer las mencionadas sanciones cuando se hubiere incumplido con una conciliación o transacción realizada de conformidad con las normas vigentes.

#### **1.2.4. JURISPRUDENCIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.**

En diferentes sentencias, tanto la Corte Suprema de Justicia como la Corte

Constitucional han expuesto diferentes posturas frente a la protección del consumidor las cuales son muy importantes resaltar con el fin de conocer el desarrollo jurisprudencial que se ha realizado en Colombia frente al tema.

En Primer lugar, es preciso citar la sentencia C- 1141 del 2000 de la Corte Constitucional, en la cual se hace gran énfasis en la protección constitucional que tienen los consumidores, en esta sentencia se resalta que: *“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. Con el derecho del consumidor se presenta algo similar de lo que se observa con otros derechos constitucionales. La Constitución delimita un campo de protección, pero el contenido preciso del programa de defensa del interés tutelado, es el que se desarrolla y adiciona por la ley y por otras normas y fuentes de reglas jurídicamente válidas. En particular, trazado el marco constitucional, a la ley se confía el cometido dinámico de precisar el contenido específico del respectivo derecho, concretando en el tiempo histórico y en las circunstancias reales el nivel de su protección constitucional. El significado de un determinado derecho y su extensión, por consiguiente, no se establece sólo por la Constitución a priori y de una vez para siempre”.* (Corte Constitucional, 2000)

Así mismo, la sentencia referida, ahondo en la calidad e idoneidad de los productos, afirmando que: *“las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción*



*y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma. En definitiva, suprimir al productor como sujeto pasivo de las acciones de garantía equivale a anular las garantías concedidas o presupuestas, sean éstas de orden legal o convencional. La regulación procesal que produzca este efecto, en lugar de promover la realización del derecho sustancial, lo aniquila. Se puede afirmar, sin vacilación, que en lo que atañe a la conformación de los elementos reactivos del derecho del consumidor, el papel del legislador - por ende el campo de su libertad configurativa -, no consiste en eliminar la responsabilidad del productor en razón de la calidad de sus productos o servicios, sino en determinar los procedimientos más idóneos para hacerla efectiva". (Corte Constitucional, 2000)*

*En igual sentido, se pronunció sobre la protección de los consumidores y usuarios, protección que para la Corte resulta incompleta si se limitan "las garantías sobre la calidad de los productos y servicios en función del uso específico y normal al que se destinan y, de otro lado, al complejo de derechos instrumentales - información y participación -, necesarios para intervenir en las distintas esferas de la vida económica y poder ver traducidas sus exigencias legítimas en imperativos del interés público que deben por igual realizar el Estado y la comunidad. Los defectos de los productos y servicios, no son indiferentes para el consumidor y el usuario, pues las lesiones que generan pueden afectar su vida, su integridad física y su salud. De ahí que el derecho del consumidor reconozca como elemento de su esencia el derecho a obtener de los productores y distribuidores profesionales, el resarcimiento de los daños causados por los defectos de los productos o servicios, con el fin de garantizar su uso seguro". (Corte Constitucional, 2000)*

En el año 2002, en sentencia C-973 de 2002, la Corte Constitucional profirió un fallo en el cual se refirió a la función que debe cumplir el legislador en temas de protección al consumidor; al respecto la corte manifestó lo siguiente: *"El legislador no goza de libertad absoluta para configurar el régimen de los derechos de los consumidores, pues la Constitución le impone tener en cuenta, para el efecto, la protección integral establecida en su favor en el mismo texto superior. Ello comporta el necesario examen*

*de las situaciones que rodean el desenvolvimiento del proceso productivo –que constituyen la base de la protección constitucional-, para producir normas que armonicen con el ánimo del Constituyente de contrarrestar la desigualdad que las relaciones del mercado suponen. (Corte Constitucional, 2002)*

*Para la Corte, el “Es deber del órgano legislativo tener en cuenta las relaciones asimétricas que generan la manufactura, comercialización, distribución y adquisición de bienes y servicios, y que surgen del papel preponderante del productor en cuanto a él compete la elaboración del bien o la modelación del servicio imponiendo condiciones para su funcionamiento y utilización, así como de la ventaja del distribuidor o proveedor en razón de su dominio de los canales de comercialización de los bienes y servicios; pero sobre todo, la ley debe observar con atención la indefensión a la que se ve sometido el consumidor en razón de la necesidad que tiene de obtener los bienes ofrecidos en el mercado. En consecuencia, las normas que el legislador profiera, en virtud de la competencia que le ha sido otorgada para regular el régimen de protección de los derechos del consumidor, dentro del cual está comprendida la forma en que se puede exigir la responsabilidad del productor, deben tener en cuenta la protección especial de esos derechos reconocida por la Carta y estar orientadas hacia su completa efectividad. Así mismo se hace necesario que la interpretación de las normas relativas a los derechos del consumidor que hayan sido expedidas con anterioridad a la expedición de la Constitución, así como el examen de su constitucionalidad, se realice bajo los postulados que estableció la norma superior en esta materia”. (Corte Constitucional, 2002)*

Por su parte, al hacer referencia a responsabilidad por daños a consumidores y usuarios, la Corte, en la misma sentencia reitero que *“la Constitución de 1991, en el primer inciso del artículo 78 estableció el deber que tienen los productores y comercializadores de bienes y servicios de responder por los atentados que, en ejercicio de su actividad dentro del proceso productivo, cometan contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. Es decir que esa obligación de responder por los daños ocasionados a los consumidores y usuarios*

*proviene directamente de la Constitución y, por ende, se configura como una responsabilidad especial y propia al régimen que les es aplicable. Cabe señalar que la Constitución no precisó los hechos a cargo de productores y comercializadores de los cuales se deriva su responsabilidad y por ello, debe entenderse que los mismos son todos aquellos que corren por su cuenta y riesgo y sobre los cuales, en virtud de su actividad profesional deben tener control. Así ha dicho la Corte que “Las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma”. (Corte Constitucional, 2002)*

La Corte Suprema de Justicia, también se ha pronunciado en diferentes fallos frente a la protección al consumidor en los siguientes términos: *“la protección del consumidor no sólo encuentra respaldo en esa preceptiva constitucional, sino también en el artículo 13 de dicha Carta, en cuanto establece que ‘el Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas a favor de grupos discriminados o marginados’. Y es que el Constituyente con ese mandato busca la efectividad material del derecho a la igualdad, imponiéndose, entonces, que para tal fin se trate de manera distinta a personas ubicadas en situaciones diferentes, como sucede con el productor y el consumidor, pues éste, por la posición en la que se encuentra frente al otro, demanda una especial protección de sus derechos, en la medida que es la parte débil de la relación de consumo. En este último aspecto es particularmente relevante la disposición contenida en el inciso tercero de ese precepto constitucional, conforme al cual ‘(...) El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan’; es incontestable, ciertamente, el afán del constituyente de brindar especial protección a quienes se encuentren en condiciones de debilidad económica manifiesta, en este caso, el consumidor”. (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, 2011)*

De esta manera, se puede observar el importante desarrollo jurisprudencial en materia de protección al consumidor que se ha venido dando en Colombia, mediante el cual, las altas cortes han puesto de presente la asimetría que existe dentro de la relación de consumo y por consiguiente, la importancia que reviste la protección de los consumidores, no solo desde la óptica legislativa, sino jurisprudencial. Es así como, se han proferido diferentes sentencias tuitivas en relación con los consumidores y con su amparo constitucional y legal.

### **1.3 ENTIDADES E INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA.**

#### **1.3.1. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

Mediante el Decreto 4886 de 2011, el Gobierno Nacional, modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, asignándole dentro de muchas otras funciones, el velar por el bienestar de los consumidores y por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor en Colombia; dar trámite a las reclamaciones y quejas que se presenten cuando su competencia no ha sido asignada a otra autoridad; imponer sanciones por violación a las normas de protección al consumidor, así como por la inobservancia de las normas impartidas por ella y ser facilitadora entre los consumidores, productores, distribuidores, expendedores y proveedores de bienes y servicios.

De igual forma, el mismo Decreto reglamentó la Delegatura para la Protección del Consumidor, asignándole a esta dependencia el velar por la observancia de las normas vigentes en relación con esa materia, siendo la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor, unidad adscrita a la referida delegatura, la encargada de decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la presunta violación de las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan.

Por su parte, la admisión de reclamaciones de los consumidores le fue asignada a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, quien será la encargada de decidir sobre las reclamaciones que se presenten y adelantar de acuerdo con el trámite correspondiente los procesos que deban iniciarse en ejercicio de las funciones jurisdiccionales de protección al consumidor, así mismo, la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, será la encargada de adoptar, en ejercicio de las funciones de protección al consumidor, en primera o única instancia, cualquiera de las siguientes decisiones: **(i)** Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección al consumidor o las contractuales si ellas resultan más amplias; y **(ii)** Imponer las multas sucesivas que procedan de acuerdo con la ley, por incumplimiento de las órdenes de efectividad de garantías emitidas.

De esta manera, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de sus delegaturas para la protección del consumidor y asuntos Jurisdiccionales, se ha convertido en la institución estatal encargada de velar por los derechos de los consumidores, recibiendo las quejas, reclamaciones o demandas formulados por estos cuando se presenten discrepancias dentro de las diferentes relaciones de consumo en cualquiera de las áreas de la economía.

### **1.3.2. CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES Y LA RED NACIONAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.**

En Colombia existen diferentes agrupaciones sin ánimo de lucro que tienen como objetivo principal la defensa de los consumidores y la difusión de información relativa a los derechos con los que estos cuentan, una de estas agrupaciones es la Confederación Colombiana de Consumidores *“Entidad sin ánimo de lucro, cuya finalidad es la de agrupar a los consumidores para la defensa de sus intereses como tales, para luchar contra el incremento del costo de vida y para fomentar la productividad en general”*. (Consumidores, 2010) Esta confederación tiene como una de sus principales funciones, la recopilación de los diferentes precios de productos

dentro del mercado, especialmente aquellos que hacen parte de la canasta familiar, de esta manera, los consumidores tienen la oportunidad de conocer las fluctuaciones de dichos bienes semanalmente.

Esta confederación cuenta con cinco departamentos encargados de velar por los derechos de los consumidores en áreas como servicios públicos, garantías, calidad desarrollo comunitario y estadística e investigación, a través de cada una de estas, capta información relevante de los diferentes mercados, atiende reclamaciones de usuarios, y promueve políticas encaminadas al mejoramiento de las condiciones dentro de las relaciones de consumo en Colombia.

En lo relativo a la información, esta entidad ha focalizado su atención en difundir boletines dirigidos a los consumidores, con el fin de que estos tengan acceso y conozcan las diferentes leyes, decretos, reglamentos y demás normas que regulen las diferentes áreas que puedan ser de interés y utilidad para los consumidores. De igual forma, la Confederación de Consumidores brinda asesorías en temas relacionados con la protección al consumidor, orientando a quienes se han visto afectados dentro de las relaciones de consumo.

Por su parte, la Red Nacional de Protección al Consumidor, es una entidad gubernamental encargada de trabajar en pos de la eficiente protección de los derechos de los consumidores en todo el territorio colombiano y la construcción de una cultura de consumo responsable en todos los niveles de la población.

La Red Nacional de Protección al Consumidor – RNPC-, fue creada por la Ley 1480 de 2011, siendo la institución a través de la cual *“se convoca a todas las entidades y organizaciones que tienen asignadas funciones en protección al consumidor para que de manera articulada tutelen los derechos de los consumidores y se avance en nuestro país en la consolidación de una cultura de consumo responsable”* teniendo como funciones principales las siguientes: *“1) Difundir en todas las regiones del país, los derechos de los consumidores y de los mecanismos que han sido dispuestos por la ley*

*para hacerlos efectivos, aspecto que va de la mano con la formulación de programas de educación y formación en consumo, de manera que se construya paulatinamente una cultura de consumo responsable; 2) Brindar apoyo y asesoría a las Alcaldías en el desarrollo de las funciones que les han sido asignadas en materia de protección al consumidor, teniendo en cuenta que éstas son la autoridad de primer orden en las regiones; y 3) Recibir y dar traslado a la entidad competente, de todas las reclamaciones administrativas que presenten los consumidores, en procura de que las relaciones de consumo se desarrollen dentro de un marco de respeto por los derechos y deberes de las partes involucradas". (Consumidor, 2015).*

De esta manera, estas instituciones, a través de pedagogía y atención al público, se han encargado de difundir los derechos, deberes y garantías con los que cuentan los consumidores en todo el territorio nacional, brindando información relevante para fomentar las buenas prácticas dentro de las relaciones de consumo, velando por la protección a los derechos de los consumidores y dando a conocer las diferentes herramientas y alternativas que tienen quienes se han visto afectados con la adquisición de productos o servicios.

### **1.3.3. LIGAS DE CONSUMIDORES.**

Mediante el Decreto 1441 de 1982, El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales, reguló la organización y reconocimiento de las ligas y asociaciones de consumidores en Colombia. En virtud de este decreto, se definieron las ligas de consumidores en el artículo primero como *"toda organización constituida mediante la asociación de personas naturales, con sujeción a las normas previstas en el presente decreto, cuyo objeto sea garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios, así como velar por el pago de las indemnizaciones a que se hagan acreedores, según la ley, por la violación de sus derecho"*

En Colombia existen varias ligas de consumidores, las cuales se encargan principalmente de difundir la normatividad relacionada con la protección a los consumidores; brindar asesoría en temas de consumo a quienes que hayan visto

afectados; velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor; defender a los consumidores ante las autoridades competentes; representar a los consumidores dentro de los procesos en que estos sean parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 numeral 4 de la Ley 1480 de 2011 y participar en la formulación de políticas en lo concerniente al tema.

#### **1.3.4. MINISTERIO PÚBLICO; PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA; DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y PERSONERÍAS MUNICIPALES.**

De conformidad con el artículo 117 de la Constitución Política Colombiana, “*el Ministerio Público será ejercido por el Procurador General de la Nación, por el Defensor del Pueblo, por los procuradores delegados y los agentes del ministerio público, ante las autoridades jurisdiccionales, por los personeros municipales y por los demás funcionarios que determine la ley. Al Ministerio Público corresponde la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas”.* (Constitucion Politica Colombiana, 2015).

La Carta Política de 1991, en su artículo 277 numeral primero, consagra como una de las funciones del Procurador General de la Nación, el “vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos” (Constitucion Politica Colombiana, 2015), por lo tanto, compete a este organismo la constante supervisión del ordenamiento jurídico, procurando el acatamiento por parte de los ciudadanos y las entidades, de todas las normas jurídicas, precaviendo de esta manera las vulneraciones que puedan presentarse por el desacato de las disposiciones legales del ordenamiento jurídico Colombiano. Al estar los derechos de los consumidores y sus garantías compilados en diferentes leyes, decretos y demás normas, es obligación de la Procuraduría General de la Nación, la vigilancia al cumplimiento de las disposiciones que regulan la materia, por mandato Constitucional expreso.



En lo que respecta a la Defensoría del Pueblo, esta entidad, de conformidad con la Ley 24 de 1992, artículo 8, dentro de sus funciones tenía el “*velar por los derechos de las minorías étnicas y de los consumidores*” (Congreso de la Republica, 1992), sin embargo dicho artículo fue derogado por el artículo 24 del Decreto 25 de 2014, donde de manera expresa ya no se consagra dicha función, atribuyéndole a la defensoría del pueblo funciones relacionadas con la protección y promoción de los derechos humanos y del Derecho Internacional Humanitario.

Por su parte, los Personeros Municipales, deberán velar por el cabal cumplimiento del ordenamiento jurídico, en virtud de lo establecido por el artículo 176 de la Ley 136 de 1994 la cual estableció lo siguiente: “*El Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución, la Ley, los Acuerdos y las siguientes:*

1. **Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos,** *promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.*

2. **Defender los intereses de la sociedad.**

(...)” (Congreso de la Republica, 1994)

En virtud de lo anterior, será también competencia de los Personeros Municipales, la vigilancia en el cumplimiento de las normas de protección al consumidor y en la defensa de los intereses de los mismos, como delegados del Ministerio Publico a nivel Municipal.

### **1.3.5. GOBERNADORES Y ALCALDIAS MUNICIPALES.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 863 de 1988, “*los Gobiernos Nacional, Departamental, Intendencial, Comisarial, Distrital y Municipal, y especialmente la Superintendencia de Industria y Comercio facilitarán la información necesaria y colaborarán con los consumidores, juntas de vecinos comunales,*

*asociaciones de vecinos y comités municipales de precios, con el objeto de poner en conocimiento del público los precios del mercado.*

*La Superintendencia en coordinación con las Ligas y Asociaciones de Consumidores, difundirá información acerca de la calidad y precio de los productos. (Presidencia de la Republica, 1988)*

Así mismo, el Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002, en su artículo 34 establece como deber de todo servidor público el *“Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente”*. (Congreso de la Republica, 2002)

Por su parte, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, en su artículo 62 dispuso que: *“Los alcaldes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio. En el ámbito de su territorio los alcaldes ejercerán también facultades en materia de metrología legal.”* (Ley 1480 de 2011).

En igual sentido, el Estatuto del Consumidor, en el paragrafo del artículo 76 establecio que: *“Los Alcaldes y Gobernadores del país garantizarán el funcionamiento de los Consejos de Protección al Consumidor, que correspondan a sus respectivas jurisdicciones, conforme a lo dispuesto en las normas pertinentes, en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la directiva presidencial 04 de 2006”*. (Ley 1480 de 2011).

Los Consejos Departamentales de Protección al Consumidor, creados por el Decreto 1009 de 1998 *“son organismos asesores del Gobierno Departamental y a su vez, delegatarios del Consejo Nacional de Protección al Consumidor en todas las materias*

*relacionadas con la actividad administrativa de protección y defensa de los consumidores.*

*Como órganos de coordinación departamentales, los Consejos están integrados por los siguientes miembros:*

- I. El Gobernador del Departamento o su Delegado quién lo presidirá.*
- II. El Secretario de Gobierno Departamental.*
- III. El Secretario de Salud del Departamento.*
- IV. El Secretario de Agricultura del Departamento.*
- V. El Alcalde de la Ciudad Principal del Departamento.*
- VI. Cuatro (4) representantes de las Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas en el respectivo departamento*
  - 1. El Presidente de la respectiva asociación departamental o su delegado.*
  - 2. El Presidente de la asociación respectiva capital de departamento o su delegado*
  - 3. Dos (2) representantes de la Federación Colombiana de Consumidores.*
  - 4. La Secretaría Técnica permanente del Consejo Departamental de Protección al Consumidor estará a cargo del Alcalde Municipal de la Ciudad Capital del respectivo departamento”. (Red Nacional de Protección al Consumidor , 2015)*

*Las funciones de los Las funciones de los Consejos Locales de Protección al Consumidor (Municipales, Departamentales y Distritales) consisten en:*

- I. “Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de protección al consumidor;*
- II. Coadyuvar en la implementación de los planes y programas que formule la Red Nacional de Protección al Consumidor (RNPC);*
- III. Adelantar estudios tendientes a mejorar la acción administrativa encaminada a asegurar una mayor eficiencia de las reglas que consagran derechos del consumidor;*
- IV. Recoger información en las regiones relacionada con la vulneración de los derechos de los consumidores y darle traslado a la Superintendencia de*

*Industria y Comercio para que ésta en su calidad de Secretaría Técnica de la RNPC, diseñe planes y proponga recomendaciones a incorporar en la formulación de políticas públicas en materia de protección al consumidor” (Red Nacional de Protección al Consumidor , 2015)*

El Artículo 75 de la Ley 1480 de 2011 creó la Red Nacional de Protección al Consumidor, “*con la finalidad de elevar el nivel de protección de los consumidores en cada una de las regiones de nuestro país. Para alcanzar este cometido, les corresponde a las Alcaldías como integrantes de la red, difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores de manera coordinada y bajo los lineamientos que se permita formular la Superintendencia de Industria y Comercio en calidad de Secretaría Técnica de la Red.*

*En ejercicio de las funciones de vigilancia y control asignadas por el Artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 les corresponde a los Alcaldes:*

- I. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 cuya competencia le haya sido asignada, en el ámbito de su jurisdicción.*
- II. Dar trámite a las investigaciones por incumplimiento de las normas que regulen la materia e imponer las sanciones respectivas.*
- III. Interrogar bajo la gravedad de juramento a cualquier persona cuyo testimonio se requiera.*
- IV. Practicar visitas de inspección, así como la práctica de cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones legales.*
- V. Difundir el conocimiento y ejercicio de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas.*

VI. *Ejercer en el ámbito de su territorio, las facultades que en materia de metrología legal le han sido asignadas.* (Red Nacional de Protección al Consumidor , 2015)

De esta forma, tanto las gobernaciones como las alcaldías municipales, son autoridades que que cumplen funciones de protección al consumidor de acuerdo con las diferentes normas e instituciones creadas para la promoción y garantía de los derechos de los consumidores.

## **CAPÍTULO II**

### **EL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO MECANISMO PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DENTRO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO.**

#### **2.1 EL ARBITRAJE COMO MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN COLOMBIA.**

La figura del arbitraje en Colombia ha tenido un amplio desarrollo legislativo, ésta nace con de la Ley 105 de 1890 la cual reforma los procedimientos judiciales y adopta el arbitraje como figura a través de la cual los particulares capaces de transigir pueden someter las controversias susceptibles de transacción; seguidamente, la figura es regulada por la Ley 105 de 1931 (Código Judicial) y más tarde por la Ley 2ª de 1938, las anteriores normas fueron compendiadas en el Título III del Libro Sexto del Decreto 410 de 1971 (Código de Comercio) y en el Título XXXIII del Libro Tercero del Decreto 1400 de 1970 (Código de Procedimiento Civil); ésta fueron derogadas expresamente por el Decreto 2279 de 1789 en el cual se implementaría un sistemas de solución de conflictos entre particulares.

Posteriormente, con el inciso 4 del artículo 116 de la Constitución Política de 1991 le brinda un fundamento constitucional a la figura del arbitraje como mecanismo alternativo por medio del cual las partes pueden someter sus controversias a un tercero calificado llamado árbitro; adicionalmente al Decreto 2279 de 1989 la figura del arbitraje fue regulado por “(...) las leyes 23 de 1991, 446 de 1998 y 1285 de 2009. En materia de arbitraje sobre contratación administrativa, las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007, y en arbitraje internacional la ley 315 de 1996. Adicionalmente, la ley 510 de 1999, autorizó el arbitraje como medio procesal para decidir los procesos ejecutivos suscitados con ocasión a los créditos hipotecarios y la emisión de los títulos de crédito hipotecario, al igual que la ley 546 de 199 que también ha autorizado los procesos ejecutivos arbitrales para que las entidades financieras promuevan el cobro forzado de

los créditos concedidos para la construcción o adquisición de vivienda (...)” (Bejarano Guzmán, Procesos Declarativos, Ejecutivos y Arbitrales, 2013); en 1998 se expide el Decreto 1818 el cual sería el Nuevo Estatuto de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, en éste se compilaron las distintas disposiciones que a la fecha existían sobre la figura del arbitraje, el cual posteriormente fue modificado por la Ley 1285 de 2009.

Finalmente, gracias a la suscripción de la Ley Modelo de UNCITRAL y los distintos avances jurisprudenciales, normativos y doctrinales, se expide la Ley 1563 de 2012 la cual reforma e introduce nuevos preceptos normativos tanto en el arbitraje nacional como en el arbitraje internacional.

### 2.1.1 CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.

El arbitraje es uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que tiene como fundamento constitucional el inciso 4 del artículo 116 de la Constitución Política, el cual, le otorga facultad a los particulares de ser investidos de forma transitoria de la función de administrar de justicia ya sea como jurados en las causas criminales, conciliadores o árbitros.

El artículo 1 de la Ley 1563 de 2012 define el arbitraje como “(...) un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de **libre disposición o aquellos que la ley autorice** (...)” (negrilla fuera de texto para hacer énfasis). Adicionalmente a esto, nuestra Honorable Corte Constitucional ha expresado que esta figura se puede definir a partir de dos elementos básicos “(...) (1) *la función principal de los árbitros es la de resolver en forma definitiva una disputa, conflicto o controversia, de índole fáctica o jurídica – por lo cual, desde esta perspectiva, los árbitros cumplen una función de tipo jurisdiccional;* y (2) *la fuente de las funciones jurisdiccionales de los árbitros no son un acto del Estado – aunque es la Constitución Política la que provee su fundamento último-, sino un contrato o acuerdo de voluntades entre las partes en*

*disputa, mediante el cual han “habilitado” a los árbitros.” (Setencia SU-174, 2007)* (negrilla fuera de texto para hacer énfasis).

Adicionalmente, y de acuerdo con la legislación y la jurisprudencia antes citada, el arbitraje cuenta con las siguientes características:

- 1. Acuerdo de voluntades como fuente única del arbitraje:** el acuerdo de las partes es la única fuente (Ley 1563 de 2013, Colombia) por medio del cual los árbitros pueden ejercer funciones jurisdiccionales de manera transitoria (Constitución Política de Colombia), a través de un pacto arbitral, que puede consistir en un compromiso o en una cláusula compromisoria (Ley 1563 de 2013, Colombia).
- 2. Clases de laudos:** los árbitros podrán impartir justicia mediante fallos (laudos) que podrán ser en derecho, equidad o técnicos (Ley 1563 de 2013, Colombia).
- 3. Fuerza vinculante y ejecutabilidad del laudo:** El laudo proferido por el tribunal arbitral resuelve la controversia de manera definitiva, tiene fuerza vinculante para las partes, hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo (Becerra Toro, 2013).
- 4. Transitoriedad de las facultades jurisdiccionales:** La competencia de los árbitros cesa una vez hayan proferido el laudo sobre la controversia que les fue facultado.
- 5. El arbitraje es un proceso:** *“Se trata de un proceso, porque los particulares, al administrar justicia como árbitros, deben materializar, dentro de la lógica propia del arbitraje y atendiendo a sus especificidades, los derechos fundamentales al debido proceso, de defensa y de acceso a la administración de justicia, respetando el marco específico trazado por el legislador. Por ello, el arbitramento se concibe como un proceso que garantiza los derechos de las partes enfrentadas, a través de una serie de etapas y oportunidades para discutir argumentos, valorar pruebas, controvertir la posición de la otra parte e incluso controlar las decisiones de los*



*árbitros. El arbitramento se ha de desarrollar de conformidad con lo establecido por la ley, expresión que ha sido interpretada por la jurisprudencia constitucional como una facultad para que el legislador regule el funcionamiento de los tribunales arbitrales, sin que ello implique desconocer el principio de voluntariedad.” (Setencia SU-174, 2007)*

### **2.1.2 EL PACTO ARBITRAL.**

Como se mencionó, el arbitraje surge del pacto arbitral (Bejarano Guzmán, 2013), en el cual las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria para acceder a la justicia arbitral. El artículo 3 de la ley 1563 de 2012 lo define como “(...) *un negocio jurídico por virtud del cual las partes someten o se obligan a someter a arbitraje controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas. El pacto arbitral implica la renuncia de las partes a hacer valer sus pretensiones ante los jueces. El pacto arbitral puede consistir en un compromiso o en una cláusula compromisoria.*”

Seguidamente, el mismo artículo consagra las dos modalidades que admite el pacto arbitral, la cláusula compromisoria y el compromiso. La primera de éstas, la cláusula compromisoria, se ha concebido como una disposición contenida en el cuerpo de un contrato (Bejarano Guzmán, 2013) o “(...) *en documento separado que lo determine, inequívocamente referido al mismo, como reza textualmente en la nueva ley (...)*” (Becerra Toro, 2013), en esta modalidad las partes acuerdan someter a arbitraje, total o parcialmente, las controversias futuras que pudieran surgir en relación al negocio jurídico celebrado.

Por otro lado, el compromiso de acuerdo al profesor Bejarano “(...) *es también un acuerdo, celebrado por las partes que ya tienen un conflicto, que esté o no siendo ventilado judicialmente, y que persigue que no sea dirimido por los jueces ordinarios sino por un tribunal arbitral. El compromiso puede celebrarse a partir del momento en el que surja el conflicto, incluso si ya se ha promovido el proceso judicial, siempre que no se haya proferido sentencia de única o de primera instancia.*” (Bejarano Guzmán, 2013)

El artículo 6 de la Ley 1563 de 2013 establece los elementos que debe contener el compromiso, los cuales son: nombre de las partes, controversia que se somete a arbitraje e indicación del proceso judicial en curso el cual tiene como objeto la controversia objeto del compromiso, en este caso se podrá indicar cuales pretensiones serían llevadas a arbitraje. En el caso en que el proceso judicial ya esté en curso, el tribunal solicitará al juez de conocimiento que remita el expediente y una vez el tribunal asuma competencia sobre el proceso remitirá memorial al juez para que éste suspenda el proceso judicial que estaba en curso (Bejarano Guzmán, 2013).

Finalmente, es necesario hacer mención al principio de autonomía del pacto arbitral consagrado en el artículo quinto de la Ley 1563 de 2012, este principio implica que el pacto arbitral sea “(...) *considerado independiente del contrato principal al cual se refiere el litigio, por lo cual el pacto arbitral no se ve afectado por los hechos que determinan la extinción e invalidez o suspenden la eficacia del contrato(...)*” (Cárdenas Mejía, 2005), este principio busca proteger la eficacia del pacto arbitral facultando al árbitro aún para fallar sobre la existencia, validez o eficacia del contrato que contenga el pacto arbitral, puesto que la validez de éste no se vería afectada por la invalidez de aquel.

## **2.2 EL ARBITRAJE DE CONSUMO A PARTIR DEL DECRETO 1829 DE 2013**

### **2.2.1 OPCIÓN DE PACTO ARBITRAL**

Como se mencionó, el arbitraje es un método alternativo de solución de conflictos por medio del cual las partes suscriben un pacto arbitral (Ley 1563 de 2013, Colombia) ya sea a través de una cláusula compromisoria o de un compromiso, con el fin de renunciar a la jurisdicción ordinaria y someter la resolución de un conflicto presente o futuro a la decisión de un tercero calificado llamado árbitro, el cual profiere un laudo arbitral vinculante para las partes que presta mérito ejecutivo y tiene efectos de cosa juzgada (Ley 1563 de 2013, Colombia).

El Decreto 1829 de 2013 consagra en sus artículos 80 y 81, el primero de éstos, establece la posibilidad de establecer dentro de un contrato de adhesión la inclusión de una cláusula de opción de pacto arbitral, por medio del cual todos los conflictos que surjan en razón de una relación de consumo puedan ser resueltos a través de un trámite arbitral especial y el segundo de éstos consagra las condiciones por medio de las cuales se van regir los arbitrajes de consumo en Colombia que surjan como consecuencia de la suscripción de un contrato de adhesión con cláusula de opción de pacto arbitral.

El artículo 80 del decreto mencionado, consagra la posibilidad de establecer un pacto arbitral como cláusula de opción dentro de un contrato de adhesión, la cual debe ser *“(...) clara, precisa e informarse explícitamente al celebrarse el contrato”* (Decreto 1829 de 2013, Colombia), al ser una cláusula de opción, se otorga a la parte que suscribe dicho contrato de adhesión, la facultad de aceptarla o rechazarla, aceptación que, en los términos del artículo referido, deberá ser *“(...) expresa, libre, espontánea y en ningún caso impuesta ni se presume por la celebración del negocio jurídico. La falta de aceptación al instante de celebrar el contrato, deja sin valor ni efecto la oferta de pacto arbitral.”* (Decreto 1829 de 2013, Colombia)

Seguidamente, el artículo 81 del decreto 1829, consagra las condiciones que debe contener la cláusula de opción de pacto arbitral establecido en un contrato de adhesión, para todas aquellas controversias que surjan en razón de la relación de consumo, tales como: materia arbitrable, árbitro y decisión, plazo para emitir el fallo, trámite y costo del arbitraje.

La inclusión de esta posibilidad representa un gran avance para el desarrollo de esta figura, pues anteriormente, el Estatuto del Consumidor la consideraba como una cláusula abusiva e ineficaz de pleno derecho aquella que *“Obliguen al consumidor a acudir a la justicia arbitral”* (Ley 1480 de 2011, Colombia). Si bien la disposición consagrada en el artículo 80 del Decreto 1829 no obliga al consumidor a acudir a la justicia arbitral, sí le brindaba la opción al consumidor de escoger entre la justicia

arbitral y la justicia ordinaria, una vez suscitada la controversia en la relación de consumo. De esta manera, la gran diferencia entre ambas normas, gira entorno a la obligatoriedad de la cláusula, dado que la opción de pacto arbitral, como bien lo dice su nombre, es una opción, por lo tanto, no tiene carácter obligatorio siempre y cuando haya sido aceptada de forma libre, espontáneamente y de manera expresa por el consumidor.

## **2.2.2 ARBITRAJE DE CONSUMO**

De acuerdo con lo expuesto, el artículo 80 del Decreto 1829 de 2013 consagra la posibilidad de la inclusión de una cláusula de opción de pacto arbitral dentro de un contrato de adhesión. A su vez el artículo 81 de la misma norma crea implícitamente la figura el arbitraje de consumo, como el mecanismo a través del cual se pueden someter a un arbitraje especial todas las controversias que surjan en razón de una relación de consumo cualquiera que fuere la fase de ésta; de lo anterior se puede concluir, que dicho arbitraje no se restringe únicamente a los consumidores como actores del mismo, sino que también incluye al productor, expendedor o proveedor como partes solicitantes del proceso arbitral especial.

El procedimiento establecido en el artículo 81 del Decreto 1829 tiene las siguientes características:

1. El tiempo establecido para emitir el laudo arbitral, éste es de cinco días contados a partir de la fecha de contestación de la demanda, o de culminación de la audiencia de pruebas (Decreto 1829 de 2013, Colombia);
2. Procedimiento especial: al ser un proceso especial, no tendrá secretario, audiencia de alegatos y conciliación (Decreto 1829 de 2013, Colombia);
3. Árbitro único: Sin importar la complejidad del asunto sometido a arbitraje o la cuantía de la misma, los procesos de arbitraje de consumo que se rijan por este artículo serán decididos por un árbitro el cual decidirá en derecho (Decreto 1829 de 2013, Colombia).

4. El trámite del proceso se adelantará de forma virtual.
5. Sólo a solicitud de parte habrá una audiencia virtual de pruebas la cual se llevará a cabo tres (03) días siguientes la contestación de la demanda, las demás pruebas deberán ser adjuntadas al momento de presentar la demanda o la contestación (Decreto 1829 de 2013, Colombia).
6. Costo del proceso: El valor del proceso arbitral se ceñirá por las tarifas del Centro, aprobadas por el Ministerio de Justicia y del Derecho (Decreto 1829 de 2013, Colombia).

Este último componente resulta de gran importancia al estudiar las posibles implicaciones de la aplicación de un sistema arbitral de consumo en Colombia, debido a que el aspecto económico podría convertirse una gran barrera para los consumidores al momento acceder a este proceso especial, dado que ésto implicaría la asunción de gastos procesales que podrían llegar a superar el valor de la pretensión.

## **2.3 EL ARBITRAJE DE CONSUMO EN EL DERECHO COMPARADO.**

### **2.3.1 UNIÓN EUROPEA.**

La Comunidad Europea se ha dedicado desde hace un par de años mediante diferentes las comunicaciones, recomendaciones, resoluciones y directrices a proteger los derechos de los consumidores y promover el acceso de éstos a la justicia para poder resolver los conflictos que surjan en razón de una relación de consumo de una forma sencilla, rápida y económica (Comisión Europea, 2016). Por lo tanto, se ha buscado promover los procedimientos extrajudiciales de la mediación, conciliación y arbitraje como mecanismos ágiles y de bajo costo para solucionar este tipo de controversias. Actualmente, dentro de la Unión Europea existe una pluralidad de instrumentos extrajudiciales de solución de conflictos dentro de los cuales está la conciliación, la mediación y el arbitraje; en los cuales se puede encontrar Consumer Complaints Boards en los países escandinavos, los tribunales arbitrales en España, los

defensores del pueblo u "ombudsman" de los bancos o las compañías de seguros o centros de arbitraje privados (Comisión Europea, 2016).

En razón a lo anterior en el presente trabajo se hará una breve exposición cronológica de las principales recomendaciones, comunicaciones, directrices y normas que buscan resolver los problemas causados por la desproporción entre el valor económico del asunto y el coste de su solución judicial, facilitando así la protección al consumidor y la solución de controversias en materia de consumo.

### **2.3.1.1. LEY MODELO DE LA CNUDMI SOBRE ARBITRAJE COMERCIAL INTERNACIONAL (1985).**

A los efectos del presente resulta esencial dedicar un espacio a la Ley del acápite comoquiera que se trata de un referente de obligada consulta en materia de arbitraje internacional, dada la fuente de donde proviene.

Esta ley buscaba la modernización y la unificación del derecho arbitral internacional por lo que tiene como propósito “armonizar la legislación aplicable al arbitraje comercial en los diferentes Estados que forman parte de la ONU” (Bañuelos Rizo, 2010), igualmente cabe mencionar que esta ley se refiere únicamente al arbitraje internacional por lo que cada país es libre de regular la figura y el procedimiento del arbitraje nacional que acogerá.

Esta ley modelo, consagran una variedad de principios rectores, dentro de los cuales cabe resaltar:

- Principio de convencionalidad el procedimiento: las partes podrán pactar libremente el procedimiento por medio del cual se regirá el arbitraje
- Principio de garantía de audiencia o debido proceso: “Deberá tratarse a las pares con igualdad y darse a cada una de ellas plena oportunidad de hacer valer sus derechos” (Ley Modelo, 1985)

- Principio de igualdad procesal: este principio de encuentra intrínsecamente ligado con el principio de igualdad ante la ley que tienen las partes.
- Principio de prioridad o de *lex specialis*: “el intérprete debe buscar la solución de los problemas jurídicos que se susciten en el texto de la Ley Modelo, antes de acudir a la supletoriedad de las leyes procesales locales”<sup>1</sup> (Bañuelos Rizo, 2010)
- Principio de uniformidad: con él se busca la uniformidad en la regulación mundial del arbitraje comercial internacional
- Principio de adaptación del proceso y de libertad de las formas: “derivado de la convencionalidad del proceso y del poder del tribunal arbitral de determinar el procedimiento, se traduce en la adaptación que las partes, y en su defecto el tribunal arbitral, pueden hacer al procedimiento considerando las particularidades del caso” (Bañuelos Rizo, 2010)

#### **2.3.1.2. LIBRO VERDE DE LA COMISIÓN DE 16 DE NOVIEMBRE DE 1993. SOBRE EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LA JUSTICIA Y SOLUCIÓN DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO EN EL MERCADO ÚNICO.**

Este documento “*pretendía diseñar un marco normativo en el que pudieran generar mecanismos que asegurasen la eficacia del marco normativo de la protección de los consumidores*” (Immaculada, 2010). Por lo tanto, tenía por objeto regular las modalidades alternativas de solución de conflictos (Alternative Dispute Resolution – ADR) en materias civiles y mercantiles, excluyendo el arbitraje dentro de estas modalidades. Éste buscaba “*permitir el acceso a la justicia a y el tratamiento de los litigios transfronterizos para todos los consumidores de la Comunidad*” (European Union Law, 2016), en él se regulan las cláusulas de ADR, los procedimientos judiciales aplicables a los litigios de consumo, los plazos de prescripción, validez de los consentimientos y eficacia de los mismos en las cláusulas de ADR, los procedimientos extrajudiciales utilizados para resolver estos litigios (defensores del pueblo,

ombudsman); la protección de los intereses colectivos mediante asociaciones de consumidores o algunas instancias administrativas.

### **2.3.1.3. PLAN DE ACCIÓN SOBRE EL ACCESO DE LOS CONSUMIDORES A LA JUSTICIA Y LA SOLUCIÓN DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO EN EL MERCADO INTERIOR DEL 14 DE FEBRERO DE 1996 DE LA COMISIÓN**

Esta comunicación tiene como precedente el “Libro Verde” antes referido. En ella se tratan los siguientes aspectos, principalmente:

- El coste de las fronteras judiciales: Refiriéndose a las desproporciones existentes entre pretensión de la reclamación y el coste de la solución judicial, lo cual, constituye una gran barrera para que los consumidores puedan acceder a la justicia, en la medida en que el costo del proceso puede en muchos casos, ser más oneroso que el producto mismo.
- Los resultados de la consulta sobre el libro verde.
- La promoción de los procedimientos extrajudiciales. Buscando, promover el uso de los procedimientos extrajudiciales por parte de los consumidores, mediante el establecimiento de unos criterios mínimos de transparencia del procedimiento e independencia de los órganos encargados de resolver la controversia.
- El acceso a los procedimientos judiciales. Planteando la disminución de las barreras y simplificar los procedimiento, para que así los consumidores puedan acceder más fácilmente a la justicia.

### **2.3.1.4. DIRECTIVA 93/13/CEE DEL CONSEJO, DE 5 DE ABRIL DE 1993, SOBRE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS CON CONSUMIDORES.**

La presente directiva consagra en su artículo 1 el objeto de la misma siendo este el: *“aproximar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados*



*miembros sobre las **cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores.** (...)*” (negrilla fuera de texto para hacer énfasis), seguidamente define que una cláusula será abusiva en un contrato de adhesión cuando no se haya negociado individualmente y esta cause un desequilibrio y detrimento a los derechos y obligaciones del consumidor dentro del contrato frente al producto, lo anterior se analizará teniendo en cuenta los bienes y servicios adquiridos, así como todas las circunstancias concurrentes al momento de celebración del contrato y las demás cláusulas de éste. Con ésto, se buscaba proteger al consumidor de cualquier desequilibrio contractual que pueda existir en razón de una cláusula abusiva, para que así éste pueda hacer valer sus derechos sin perjuicio de lo establecido en la misma.

#### **2.3.1.5. COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN SOBRE LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS EN MATERIA DE CONSUMO (COM (1998)198).**

Esta comunicación hace una breve exposición de la problemática actual frente a la resolución de conflictos en materia de consumo; teniendo como objeto primordial, el proponer un formulario único de reclamación “destinado a facilitar la comunicación entre los consumidores y los profesionales y, en caso de fracaso de una solución amistosa, a facilitar el acceso a los procedimientos extrajudiciales” (Comisión Europea, 2016), el cual podría ser usado tanto para las reclamaciones a nivel nacional como transfronterizo. Así mismo, ésta propone la independencia, transparencia y eficacia como principios aplicables a los procedimientos extrajudiciales de solución de conflictos de consumo, brindándoles así, una mayor confianza y seguridad a los consumidores a la hora de optar por estos instrumentos jurídicos.

#### **2.3.1.6. RECOMENDACIÓN 98/257/CE DE LA COMISIÓN, DE 30 DE MARZO DE 1998, RELATIVA A LOS PRINCIPIOS APLICABLES A LOS ÓRGANOS RESPONSABLES DE LA SOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO.**

Este documento tiene como objetivo principal recomendar una serie de principios que deberán observar y respetar todos los órganos presentes y futuros que tengan por objeto la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, lo anterior con la intención de garantizar que estos procedimientos extrajudiciales ofrezcan a las partes un mínimo de garantías de calidad, como la independencia, la transparencia, la eficacia y el respeto del Derecho (Comisión Europea, 2016); esta recomendación se fundamenta en siete principios fundamentales a saber: independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación (Comisión Europea, 2016), convirtiéndose así en los principios que deben preponderar en la solución extrajudicial de controversias de consumo.

#### **2.3.1.7. RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN DE 4 DE ABRIL DE 2001, RELATIVA A LOS PRINCIPIOS APLICABLES A LOS ÓRGANOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN CONSENSUAL DE LITIGIOS EN MATERIA DE CONSUMO, (2001/310/CE) DE LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS.**

La presente recomendación tiene como objeto complementar los principios establecidos en la Recomendación 98/257/CE, que regirán para todos los procesos extrajudiciales, independientemente de su denominación, que busquen resolver una controversia que surja en razón de una relación de consumo, dentro de los cuales están: la imparcialidad, transparencia, eficiencia y equidad, principios que deberán aplicarse tanto en el procedimientos, como en la actuación de las partes y los terceros que sugieran o tomen una decisión sobre el conflicto.

#### **2.3.2. ESPAÑA.**

El arbitraje de Consumo en España tiene como fundamento constitucional el artículo 51 de la Constitución Española el cual “insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, su

seguridad, salud y sus legítimos intereses económicos” (Real Decreto 231 de 2008, España); en primera instancia esta figura fue regulada en principio por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 26/1984), la cual tuvo su origen en razón de una intoxicación alimentaria que sufrió el pueblo español la década de los ochenta; seguidamente, esta figura fue regulada por el Real Decreto 636 de 1993; posteriormente, el 23 de diciembre de 2003, se adopta con Ley 60, el nuevo régimen de arbitraje, basado en la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional del 21 de junio 1985 (Ley Modelo CNUDMI/UNCITRAL), esta nueva ley de arbitraje pretende ser una ley general, que incluya todos los arbitrajes que puedan presentarse en el país, exceptuando aquellos que cuenten con una regulación especial, casos en los cuales, se regulara de forma supletoria todo aquello que la norma especial no conciba.

La actual regulación del sistema arbitral de consumo, que opera en España, se encuentra en los artículos 57 y 58 del Real Decreto Legislativo 1 de 2007, decreto que aprobó la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y en el Real Decreto 231 de 2008 el cual regula todo los aspectos relacionados con el arbitraje de consumo.

El Real Decreto 23 de 2008 en su artículo primero numeral segundo define el arbitraje de consumo como “(...) **el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo** para ambas partes, de los **conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales** en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor” (negrilla fuera de texto); seguidamente, éste consagra que serán materia objeto de arbitraje de consumo todas aquellas que sean de libre disposición salvo los casos en los cuales haya intoxicación, lesión o muerte; adicionalmente, la sentencia de la Audiencia Provincial de Almería, Sección 3ª, del 15 de abril de 2005, dictada frente al recurso de anulación interpuesto en contra del laudo arbitral de la Junta Arbitral de Consumo de la Provincia de Almería brinda una conceptualización sobre el ámbito de aplicación de las normas antes mencionadas y del concepto de consumidor propiamente “(...) el ámbito de aplicación

material del arbitraje de consumo tiene como primer presupuesto la existencia entre las partes de una relación de Derecho Privado dirigida a la adquisición, utilización o disfrute de bienes y servicios, suministrados por una empresa, profesional o la administración que dé lugar a una relación de consumo respecto de la cual una persona física o jurídica aparece como destinataria final y por lo que es considerada a los efectos de la ley como consumidora o usuaria (...).”

Respecto del arbitraje de consumo, el numeral 1 del artículo 41 del Real Decreto, consagra los principios rectores de procedimiento especial, dentro de los cuales están el principio de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, siendo este último un elemento esencial para este tipo de arbitraje puesto que la asunción de gastos y costos arbitrales por parte del consumidor se puede considerar la mayoría de las veces como una barrera al momento de acceder al arbitraje como método alternativo de solución de conflictos, de esta forma, y de acuerdo con la ley aplicable, la única posible erogación en la que pueda incurrir alguna de las partes bajo supuestos predeterminados es bajo la práctica de peritajes (Ministerio de Sanidad, 2015).

En lo concerniente a la composición del sistema arbitral Español, es necesario destacar que esta figura arbitral a diferencia de los demás arbitrajes, es un Instrumento propio de la Administración Pública, que está compuesto por los siguientes órganos:

- 1. Las Juntas Arbitrales de Consumo:** éstas tienen como labor principal la administración del sistema arbitral de acuerdo a su respectiva jurisdicción; y la prestación de los servicios administrativos, técnicos y de secretaria a los árbitros y a las partes. Éstas juntas, pueden ser de carácter nacional, municipal, de mancomunidad de municipios, provincial y autonómico, y se encuentran integradas por un presidente y su secretario. En cuanto a las funciones de las mismas, el Real Decreto 231 de 2008 en su artículo 6 las señala claramente, dentro de las cuales están las siguientes:
  - Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones.

- Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
- Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el artículo 38.
- Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.
- Poner a disposición de los consumidores o usuarios y de las empresas o profesionales formularios de solicitud de arbitraje, contestación y aceptación, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

**2. La Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo:** conformado por un órgano colegiado, adscrito funcionalmente al Instituto Nacional de Consumo; integrado por un presidente, quien es el mismo presidente de la Junta Arbitral Nacional, un secretario que tendrá voz pero no voto en las reuniones de la Comisión, dos vocales y dos árbitros designados para asistir a la comisión, tanto los vocales como árbitros serán elegidos por un periodo de dos años por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo reelegibles por dos periodos más (Real Decreto 231 de 2008, España). El artículo 11 del Real Decreto 231 de 2008 delimita las funciones de este órgano colegio, dentro de las cuales se destacan las siguientes:

- La resolución de los recursos que planteen las partes sobre la admisión o inadmisión a trámite de una solicitud de arbitraje, conforme a lo previsto en el artículo 36.
- Emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los árbitros en el ejercicio de sus funciones, en particular ante la existencia de laudos contradictorios que lleguen a pronunciamientos divergentes ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales.

**3. Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo:** Órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo (Real Decreto 231 de 2008, España), integrado por un presidente quien a su vez es Presidente del Instituto Nacional del Consumo, un vicepresidente quien es el Director del Instituto Nacional del Consumo y veinte consejeros integrados entre otros por el presidente de la Junta Arbitral Nacional, el Presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales, un representante del Ministerio de Economía y Hacienda, un representante del Ministerio de Justicia, entre otros. Las funciones de este órgano fueron establecidas en el artículo 15 del Real Decreto 231 de 2008, algunas de éstas son:

- El seguimiento, apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.
- La aprobación de la memoria anual del Sistema Arbitral de Consumo
- La elaboración de directrices generales sobre los supuestos de admisión de las ofertas públicas de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo.
- El establecimiento de criterios homogéneos sobre la creación de órganos arbitrales sectoriales y especializados.

**4. Órganos Arbitrales.** Constituidos por los propios tribunales de arbitramento que conocen de litigio y deciden por medio de un laudo arbitral, éstos entran a hacer parte del proceso una vez la solicitud de arbitraje haya sido admitida por la Junta de Arbitraje y ambas partes aceptan resolver el conflicto por medio de éstos, los árbitros serán “(...) personas honorables que cuentan con formación adecuada para resolver los conflictos que se someten a su consideración y que actúan con independencia, imparcialidad y confidencialidad.” (Real Decreto 231 de 2008, España)

El Órgano Arbitral estará compuesto por uno o tres árbitros, teniendo en cuenta la cuantía y complejidad de la controversia; so pena de ser anulado el laudo por

falta de competencia del árbitro, frente a ésto el Tribunal Superior de Justicia de Galicia se ha referido en la Sentencia T.S.J. Galicia 31/2013 de 9 de octubre, en ésta se da la procedencia a la acción de nulidad del Laudo Arbitral proferido por un árbitro único del Instituto Galeano de Consumo, por carecer éste de competencia en razón de la cuantía de acuerdo a lo establecido en el artículo 19.1 b) del Real Decreto 231/2008.

Finalmente, el Real Decreto 231 de 2088 establece que órgano arbitral podrá ser elegido ya sea por las partes -si así se hubiese pactado-, o a falta de acuerdo, por la Administración pública, las organizaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales.

El Sistema Arbitral de Consumo Español, como cualquier otra institución arbitral tiene como requisito fundamental, la voluntariedad de las partes de someter la solución de un conflicto presente o futuro a la jurisdicción arbitral (González Pillado, 2012), renunciando así a la posibilidad de acceder a la justicia ordinaria. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario resaltar que el sistema Español consagra dos opciones para poder acceder a esta jurisdicción, la primera de ellas, mediante un pacto arbitral que “puede adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de un acuerdo independiente de las partes, el cual puede constar en medios electrónicos” (Cárdenas Mejía, 2005) y la segunda de éstas, mediante una figura conocida como las Ofertas Públicas de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de los empresarios, mediante las cuales “(...) *las empresas se adhieren al Sistema Arbitral de Consumo, de forma que todas las reclamaciones de los consumidores frente a la empresa adherida, salvo que exista algún tipo de limitación, podrán resolverse a través de dicho sistema, culminando con un laudo arbitral con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes*” (González Pillado, 2012). La adhesión por parte de los empresarios a este tipo de ofertas les otorga la facultad de utilizar el signo distintivo del Sistema Arbitral de Consumo el cual se considera como un elemento adicional de calidad en el mercado, debido a que éste le otorga la posibilidad al consumidor de poder hacer valer sus

reclamaciones a través de un procedimiento ágil, eficaz, gratuito y con carácter ejecutivo.

Asimismo, como se acaba de mencionar, éste sistema arbitral tiene como objetivo resolver los conflictos que surjan en razón de las relaciones de consumo de forma ágil, por lo que la ausencia de formalidades (González Pillado, 2012) especiales se considera como otro elemento característico de este tipo de arbitraje, estipulando así la ley, como plazo máximo para la expedición del laudo, un periodo de seis meses contados a partir del día siguiente al inicio del proceso (Real Decreto 231 de 2008, España).

Una de las características de esta institución arbitral, que es preciso resaltar, consiste en las modalidades de laudo que consagra la legislación Española, como ya se mencionó de acuerdo al numeral 1 del artículo 33 del Real Decreto 231 de 2008 salvo pacto expreso en contrario, el arbitraje será decidido en equidad; para el caso de las ofertas públicas de adhesión de las empresas adheridas al sistema arbitral, se deberá expresar en éstas, el tipo de arbitraje por medio del cual se van a resolver los conflictos que se puedan presentar, en caso tal de que dentro de la oferta no se especifique que el arbitraje se llevará en derecho, se entenderá que será en equidad (Real Decreto 231 de 2008, España); además de lo anteriormente, uno de los requisitos indispensables que establece la ley para la acreditación de árbitro en materia de consumo consiste en ser licenciado en derecho, sin importar que al momento de proferir el laudo éste sea en derecho o en equidad (Real Decreto 231 de 2008, España).

Como último punto, es menester hacer hincapié en el formato de solicitud de arbitraje por medio del cual el consumidor o usuario aporta toda la información relevante para el caso objeto del arbitraje, dentro del cual se encuentra, la plena identificación del reclamante y empresario, incluyendo si se encuentra o no adherido al sistema, los hechos, pruebas y pretensiones (estimadas en euros) en los cuales se basa la reclamación y un documento a través del cual se pueda acreditar la relación contractual que existió entre el consumidor o usuario y el empresario.



Paralelo con la experiencia colombiana, vale la pena resaltar que en nuestro sistema jurídico, específicamente en el artículo 81 literal h del Decreto 1829 se consagro la utilización de formatos que los centros de arbitraje, conciliación y amigable composición deberán tener en sus páginas web para la demanda, la contestación y laudo, formatos que a pesar de la consagración legislativa, no han sido creados para tal fin.

Finalmente, es necesario hacer alusión a las dos figuras especiales de arbitraje que trae consigo el Real Decreto 231 de 2008:

- **Arbitraje de consumo electrónico:** Entendido como *“aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales”* (Real Decreto 231 de 2008, España).
- **Arbitraje de Consumo Colectivo:** Figura que tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral, con un mismo presupuesto fáctico, diferentes solicitudes que hayan presentado los consumidores y usuarios en razón de las lesiones ocasionadas por acciones u omisiones ocasionadas por el bien o servicio adquirido.

### 2.3.3. ESTADOS UNIDOS.

En Estados Unidos, la legislación arbitral nace con la promulgación de el United States Arbitration Act de 1925, modificado en 1970, el cual tiene como rasgo fundamental *“la consagración del principio de la autonomía de la voluntad privada. Este postulado cardinal del arbitraje no solo se traduce en el reconocimiento del arbitraje como un mecanismo privado de resolución de conflictos independiente de la jurisdicción ordinaria, sino también en la consagración de la facultad de las partes para estipular el procedimiento aplicable a su respectivo proceso arbitral, sin perjuicio de los límites*

*impuestos por el orden público, los cuales se traducen en la observancia de las garantías fundamentales del debido proceso". (Talero Rueda, 2008)*

Por otro lado, el arbitraje de consumo en EEUU, ha sido un tema de gran controversia, *"por regla general, esta clase de conflictos son arbitrables en Estados Unidos, a pesar de la tradicional disparidad en el poder de negociación que se atribuye a la relación entre consumidores y las empresas proveedoras de bienes o servicios". Sin embargo, "la tendencia universal es a reconocer validez a los pactos arbitrales entre dichas empresas y los consumidores, pese al carácter adhesivo de muchos pactos arbitrales"* (Talero Rueda, 2008).

El precedente Jurisprudencia más importante relacionado con el arbitraje de consumo, se dio con el fallo de la Corte Suprema en el caso de Allied- Bruce Terminix Companies V. Dobson. En este caso, la Corte tuvo que analizar una disputa entre la compañía Allied- Bruce Terminix Companies, quien en virtud de un contrato suscrito con una familia residente en el estado de Alabama, se obligó a proteger la residencia de estos últimos de termitas subterráneas. Posteriormente, la familia decide vender la propiedad a la familia Dobson, solicitando a Allied-Bruce Terminix Compañy una visita al predio con el fin de certificar que el mismo estaba libre de termitas. La compañía certifico la ausencia de termitas en la residencia, lo cual permitió que se perfeccionara la venta de la misma. Sin embargo, los nuevos propietarios del inmueble, al instalarse en él, descubrieron la presencia de los referidos insectos. Ante la situación, la familia Dobson instauró una demanda ante la Corte de Alabama, ignorando que el contrato suscrito con la compañía Allied- Bruce Terminix contenía una clausula arbitral.

Una vez presentada la demanda Allied- Bruce Terminix Companies pidió que el asunto fuera remitido al arbitraje, argumentando la existencia de una clausula compromisoria en el contrato, sin embargo tal solicitud fue rechazada por la Corte de Alabama.

Al llegar este caso a la Corte Suprema, esta corporación consideró que dicho caso *"afectaba el comercio interestatal, razón por la cual, quedaba bajo el ámbito de*

*aplicación de la legislación federal arbitral. Así mismo, la corte, retomando los alcances de la sección 2 del Federal Arbitration Act, sostuvo que los pactos arbitrales son válidos, ejecutables e irrevocables, como lo son otro tipo de contratos. Por lo tanto, si un estado considera como válidos los contratos comerciales con los consumidores, también debe considerar como válidos los pactos arbitrales relacionados con estos contratos. De esta manera, según la corte, los pactos arbitrales deben estar en pie de igualdad frente a los demás contratos, razón por la cual no es viable la imposición de restricciones especiales respecto de la eficacia de los pactos arbitrales con consumidores, pues se rompe la igualdad de tratamiento". (Talero Rueda, 2008)*

A raíz del precedente judicial sentado por la Corte Suprema, muchos estados han limitado la presunción de arbitrabilidad a través de leyes, pues por muchos, esto es visto como una forma para evadir las garantías que tienen los consumidores para acudir a la Jurisdicción Ordinaria a resolver los diferentes conflictos que puedan presentarse en virtud de las relaciones de consumo.

No obstante lo anterior, Estados Unidos es un país en el cual el arbitraje de consumo es viable gracias a la presunción de arbitrabilidad establecida en el fallo de la Corte Suprema en el caso *Allied – Bruce- Termix v. Dobson*, *“sin embargo, los estados tiene una potestad residual para restringir la arbitrabilidad en aquellos casos en los cuales se busque evitar la configuración de violaciones a las garantías sustanciales de los consumidores”*. (Talero Rueda, 2008) No existiendo claridad alguna en materia jurisprudencial, sobre la posibilidad que tienen los estados de limitar este mecanismo de resolución de conflictos.

Así mismo, es preciso advertir, que en el año 2015 volvió a surgir un debate en torno al arbitraje de consumo como consecuencia del informe presentado al congreso de los Estados Unidos por la oficina para la protección financiera del consumidor (CFPB), donde se hace un análisis de los resultados del Frank Wall Street Reform and Consumers Protection Act – **Dodd-Frank Act**- del 2010. *“El informe indica que gran parte de los consumidores no son conscientes de que haya una cláusula de arbitraje*

*que, de hecho, les impide reclamar en tribunales ordinarios. Esto es sorprendente a la vista de que el arbitraje no es una práctica en absoluto reciente y que el asunto es objeto de múltiples artículos desde hace años en la prensa". (ADR Resources , 2015)*

Este informe, ha causado grandes controversias sobre la viabilidad del arbitraje de consumo, sus costos, su imparcialidad y su efectividad a la hora de resolver los conflictos que se presentan en las relaciones de consumo, lo cual podría llevar a que el congreso de los Estados Unidos sienta una posición diferente a la que hoy en día existe frente al tema.

## **CAPITULO III.**

### **IMPLICACIONES Y RECOMENDACIONES RESPECTO DE LA FIGURA DE ARBITRAJE DE CONSUMO.**

#### **3.1 IMPLICACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 1829 DE 2013.**

Haciendo un repaso por los artículos 80 y 81 del Decreto 1829 de 2013 y partiendo de la actual legislación Colombiana, es preciso manifestar, que de implementarse hoy en día un sistema arbitral de consumo en Colombia, ésto tendría las siguientes implicaciones:

1. Habría una enorme dificultad de darle cumplimiento a lo establecido en el primer inciso del artículo 80 del Decreto 1829 de 2013. Esto comoquiera que pese a los avances en difusión de información que han venido haciendo instituciones como la Superintendencia de industria y Comercio, la Red Nacional de Protección al Consumidor, la Confederación Nacional de Consumidores, entre otras, al ser perentorio que la estipulación de una opción de pacto arbitral en los contratos de adhesión sea clara, precisa e informarse explícitamente, el desconocimiento de la figura del arbitraje, su estructura funcionamiento y finalidad puede constituirse en una barrera a la hora de aplicarse tal disposición. En lo referente, es preciso advertir, que si bien el desconocimiento de la ley no es excusa, la falta de información y el desconocimiento de la figura, pueden constituirse en una dificultad en la implementación del sistema, generando desconfianza en quienes ignoran la figura y su funcionalidad. Lo mismo ocurre con la posibilidad de rechazar la opción de pacto arbitral establecida en el segundo inciso del artículo 80 del referido decreto, en la medida en que los consumidores al no conocer la normativa, no harán uso de estas herramientas que brinda la ley, para obviar el trámite en caso de

no considerarlo adecuado o idóneo para resolver los posibles conflictos que puedan presentarse.

2. La consagración de un árbitro único para dirimir el conflicto sin tener en cuenta las cuantías o la complejidad del mismo, esto puede revestir una seria dificultad. Tratándose de asuntos de mayor cuantía y teniendo en cuenta que los tiempos del trámite arbitral consagrados en el Decreto 1829 son reducidos, un solo árbitro puede resultar insuficiente para dirimir la controversia, lo cual a su vez implicaría un incumplimiento a los plazos consagrados en la norma.
3. En lo relacionado con el trámite arbitral y el plazo para emitir el fallo, es necesario advertir que, dada la brevedad del proceso y la rapidez con las que debe surtirse el mismo, pueden presentarse graves incumplimientos a los tiempos reglamentarios, si no existe un personal capacitado para el desarrollo de este, más aun, teniendo en cuenta que no se existe la figura de secretario, quien es el encargado de velar por el cabal cumplimiento de los aspectos procesales dentro del trámite mismo.
4. El adelantamiento del trámite vía virtual, será una de las grandes dificultades del mismo, en la medida en que la realidad Colombiana demuestra que todavía existe un porcentaje elevado de la población, que no cuenta con acceso a medios electrónicos. De acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de las Tecnologías y la Información en el Primer Trimestre del 2015, en Colombia había 10.112.622 conexiones a banda ancha, si bien la cifra ha venido aumentando exponencialmente, todavía existen municipios y poblaciones que no cuentan con el acceso a medios electrónicos, situación que impide que los individuos acceder a un sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos que puedan presentarse en las relaciones de consumo.
5. El valor del trámite arbitral, al ceñirse a las tarifas del Centro de Arbitraje aprobadas por el Ministerio de Justicia y Derecho; representa un obstáculo muy grande, que debe ser tenido en cuenta por el gobierno nacional, en la medida en el valor del

trámite arbitral no pueden ser mayor a las pretensiones, o incluso al valor del producto o servicio adquirido, materia de disputa.

6. La especialidad del árbitro a pesar de no estar reglamentada en el referido decreto, constituye una de las materia más sensibles, pues de no ser árbitros especializados y conocedores del derecho de consumo, resultará muy difícil la instauración del sistema y su sostenibilidad en el tiempo, en la medida en que de no existir tecnicismo por parte de los árbitros, el resultado será la anulación de los laudos por parte de la justicia ordinaria, situación que desacreditaría el sistema y generaría desconfianza en el mismo.
7. El Decreto 1829 de 2013 en artículo 81 numeral 1. Establece “Materia arbitrable: todas las diferencias que surjan con referencia a la relación de consumo, **en cualquiera de sus fases y/o aspectos**, originada en el negocio jurídico de adquisición de los bienes o prestación de servicios” (negrilla fuera de texto). El aparte subrayado tiene dos implicaciones:
  - a. La primera de éstas, consiste en que podrán ser partes de un arbitraje de consumo cualquier sujeto que se encuentre inmerso de una u otra forma en una relación de consumo; es decir, que de acuerdo a la el proveedor y expendedor podrán someter sus controversias a un sistema arbitral de consumo, en este caso no existiría asimetría en la relación como sí lo puede existir en el caso en que sea el consumidor final en contra del proveedor o productor. Lo anterior, podría generar un uso inadecuado de la figura por parte de los sujetos de la relación de consumo, pues partes en igualdad de condiciones podrían hacer uso de los beneficios que esta figura presenta, los cuales en un principio han buscado brindarle al consumidor un método alternativo y eficaz de solucionar los conflictos.
  - b. El segundo de éstos, tiene relación con la teoría de los contratos relaciones o también conocida como la cadena de contratos, esto en cuanto a la

responsabilidad de los sujetos de la relación de consumo frente al consumidor final, la norma no cuenta con ninguna regulación al respecto lo cual le abre una puerta los sujetos de la cadena de poder excepcionar sobre las pretensiones del consumidor al momento de iniciar un proceso arbitral y así poder quedar exentos de cualquier tipo de responsabilidad por el daño o perjuicio causado.

8. Por último, la imparcialidad del árbitro puede convertirse en uno de los factores más susceptibles de crítica, pues al existir un desequilibrio económico entre los sujetos de la relación de consumo, los consumidores pueden ser escépticos del sistema si no se definen claros parámetros de designación de árbitros, que garanticen la imparcial del mismo al proferir el laudo.

### **3.2 RECOMENDACIONES PARA UNA POSIBLE REGLAMENTACIÓN DE LA FIGURA EN COLOMBIA.**

A continuación se presentan una serie de recomendaciones frente a las implicaciones antes expuestas que podrían dar solución a éstas.

1. Es necesario que tanto las empresas como el Gobierno Nacional, a través de sus diferentes instituciones, inicien campañas para dar a conocer la figura del arbitraje de consumo como un mecanismo para resolver las disputas que se puedan presentar dentro de las relaciones de consumo, pues como lo demuestra la experiencia internacional, existen países como EEUU, donde la figura no es muy conocida por los individuos, lo cual dificulta su aplicación y efectividad. Lo anterior, con el fin de educar a los consumidores frente a la figura, para que al momento de suscribir una cláusula arbitral incluida dentro de un contrato de adhesión, tengan pleno conocimiento de sus implicaciones, consecuencias y finalidad.

Así mismo, las confederaciones, ligas y demás entidades encargadas de la promoción de los derechos de los consumidores, deben capacitar, informar y dar a



conocer la normatividad relacionada con el arbitraje en materias de consumo, haciendo énfasis en su finalidad, implicaciones y el proceso que debe surtirse. De esta manera, se logrará que los consumidores tengan criterio a la hora de suscribir los contratos de adhesión, teniendo pleno conocimiento de las implicaciones que tiene su clausulado, así como los deberes y derechos que adquieren con la firma del mismo.

2. Frente a las materias objeto de arbitraje, es de suma importancia que el legislador o el gobierno nacional regulen claramente el tema, delimitando los asuntos que son susceptibles de arbitraje de los que no lo son, sobre todo, poniendo en consonancia el estatuto del consumidor con la normativa que regule el arbitraje de consumo. De esta forma se lograría evitar contradicciones normativas, o interpretaciones judiciales que lleven a modular el tema de una u otra forma.
3. Resulta necesario que la norma haga distinción entre asuntos de mayor y menor cuantía para la designación de los árbitros, puesto que en procesos extensos y con grandes intereses económicos de por medio, resulta indispensable la comparecencia de al menos dos árbitros más para dirimir los asuntos.
4. Para dar cumplimiento a los plazos establecidos en numeral 5 del artículo 81 del decreto en mención, es necesario que el gobierno nacional en asociación con la red nacional de protección al consumidor, los centros de arbitraje autorizados y la superintendencia de industria y comercio, realicen jornadas de capacitación para aquellas personas interesadas en desempeñarse como árbitros en temas de consumo, para de esta manera, evitar demoras injustificadas por falta de conocimiento del proceso mismo y su desarrollo. Así mismo, cada centro de conciliación, de acuerdo con su flujo de recepción de arbitrajes, debe garantizar que existan suficientes árbitros para resolver los conflictos que se presenten, pues de no existir suficiente personal para sufragar las solicitudes de arbitraje, resultara muy difícil dar cumplimiento a los plazos consagrados en la ley.

5. Es imprescindible que en las alcaldías municipales de todos los municipios de Colombia se brinde la facilidad de acceso a internet, para que las personas interesadas en iniciar el trámite arbitral, cuenten con el acceso electrónico necesario para la realización del mismo. Así mismo, las alcaldías, en asociación con el gobierno nacional o los centros de arbitraje autorizados, deberán capacitar el personal necesario para atender a las personas que pretenden iniciar el arbitraje, dándoles acompañamiento en el uso de la plataforma electrónica y en el procedimiento que debe surtir para la completa y satisfactoria realización del mismo.
  
6. Las tarifas existentes hoy en día deben modularse para el desarrollo del arbitraje de consumo, pues no resulta lógico que éstas sean más onerosas que los productos o servicios que las personas adquieren. De no modularse las mismas y hacerlas accesibles para todos los estratos socioeconómicos, será muy difícil que el sistema sea exitoso y tenga acogida, pues al hacer una relación costo beneficio, en muchos casos podría resultar más económica comprar un nuevo producto o servicio que iniciar el trámite arbitral.

De esta manera, resulta de vital importancia la fijación de unas tarifas que sean racionales para el trámite de arbitraje, incentivando con ellas el uso de este sistema a la hora de presentarse conflictos.

7. Frente a lo establecido en El Decreto 1829 de 2013 en artículo 81 numeral 1. Establece “Materia arbitrable: todas las diferencias que surjan con referencia a la relación de consumo, **en cualquiera de sus fases y/o aspectos**, originada en el negocio jurídico de adquisición de los bienes o prestación de servicios” (negrilla fuera de texto); se debe realizar una mayor especificación respecto a dos puntos; el primero de éstos, en cuanto a quienes podrán ser sujetos activos en la solicitud del arbitraje de consumo y el segundo de éstos, respecto a la asunción de responsabilidad por parte de los sujetos de en una cadena de contratos frente a la reclamación de un consumidor.

8. La especialidad de los árbitros debe constituir una de las principales apuestas del sistema de arbitraje, es así como, se debe buscar que las universidades cuenten con especializaciones, seminarios y cursos de derecho de consumo, así mismo, el gobierno nacional, a través de sus instituciones, las cámaras de comercio y los centros de arbitraje, deben promover la celebración de seminarios, cursos y simposios enfocados en el derecho de consumo, para que quienes estén interesados en el tema, tengan los espacios académicos para capacitarse en el tema, pudiendo así asumir su rol de árbitro para resolver técnicamente los asuntos que se presenten.
  
9. Deberá reglamentarse por el legislador o por el gobierno nacional la forma de escogencia de los árbitros, no basta que la norma consagre que estos serán designados por el centro, pues esto podría llevar a que se presenten casos de parcialidad o conflictos de intereses. Será necesario que se acojan parámetros aleatorios para la escogencia del árbitro, como sorteos u otros sistemas objetivos que aseguren la transparencia en el proceso de escogencia, para así blindar el sistema de parcializaciones, arbitrariedades o favorecimientos.

## CONCLUSIÓN.

El resultado práctico de los análisis del presente trabajo nos ubica frente a la necesidad de una propuesta de *lege ferenda*.

La figura del arbitraje de consumo en Colombia puede hallar dificultades en su aplicación, no obstante las bondades de la redacción. Se trata de un método alternativo de solución de conflictos que ofrece celeridad, economía y especialidad, desde su consagración en el decreto reglamentario de la ley de arbitraje, pero que permite advertir eventuales dificultades de orden práctico en su aplicación, al tener en cuenta aspectos decisivos como la especialidad de la materia, el conocimiento requerido por parte de los árbitro y lo elevado de los costos del procedimiento arbitral tradicional aplicable a este tipo de arbitraje.

De acuerdo con lo anterior, se estima indispensable revisar la actual normativa reglamentaria de la figura del arbitraje de consumo con miras a su mejor adecuación a la realidad de los conflictos que, como materia arbitrable, se originan con ocasión de la relación de consumo.

A tales efectos, se estimaría útil servirse de lo previsto en algunas de las disposiciones de los cuerpos normativos extranjeros aquí revisados. Esto por cuanto, por ejemplo, en legislaciones como la española se tienen en cuenta aspectos como la necesidad de la gratuidad en los costos del proceso o la especialidad del árbitro.

La adecuada reglamentación aquí advertida como necesaria haría eficaz y eficiente la aplicación del mecanismo, cumpliendo con los objetivos universales de la administración de justicia, para el caso, en el ámbito de las normas relativas al escenario de las relaciones de consumo, cada vez de mayor complejidad en la sociedad contemporánea.

## BIBLIOGRAFÍA

Exp. No. 5000131030011999-04421-01 (Corte Suprema de Justicia 2005 de 05 de 2005).

Exp. 11001-3103-018-2002-00292-01 (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casacion Civil 1 de 11 de 2011).

*ADR Resources* . (2015 de 07 de 2015). Recuperado el 21 de 01 de 2016, de La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor de EEUU eleva un informe sobre arbitraje de consumo al Congreso de este país.: <http://ftp.aryme.com/actualidad-adr/936/e/informe-del-cfpb-sobre-arbitraje-consumo-productos-financieros>

Bañuelos Rizo, V. (2010). *Arbitraje Comercial Internacional*. Mexico D.F.: Noriega Editores.

Becerra Toro, R. (2013). Derecho arbitral doméstico sustantivo y procesal. En R. Becerra Toro, *Derecho arbitral doméstico sustantivo y procesal* (pág. 33). Cali: Cámara de Comercio de Cali.

Bejarano Guzmán, R. (2013). Procesos Declarativos, Ejecutivos y Arbitrales. En R. Bejarano Guzmán, *Procesos Declarativos, Ejecutivos y Arbitrales* (pág. 462). Bogotá: Temis.

Bejarano Guzmán, R. (2013). Procesos Declarativos, Ejecutivos y Arbitrales. En R. Bejarano Guzmán, *Procesos Declarativos, Ejecutivos y Arbitrales* (págs. 455-456). Bogotá: Temis.

Caicedo Espinel Carlos German, Giraldo Lopez Alejandro, Madriñan Rivera Ramon Eduardo. Comentarios al Nuevo Estatuto del Consumidor. Legis, Bogota, 2012.

Cárdenas Mejía, J. P. (2005). La autonomía del contrato de arbitraje. *El contrato de arbitraje*, 79-111.

Comisión de las Comunidades Europeas. (1993). *Libro Verde*. Bruselas.

Comisión Europea. (21 de Enero de 2016). *Comunicación de la Comisión sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (COM(1998)198)*. Obtenido

de Comunicación de la Comisión sobre la solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo (COM(1998)198):

[http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/index_es.htm)

Comisión Europea. (21 de Enero de 2016). *Órganos extrajudiciales responsables de la solución de los litigios en materia de consumo*. Obtenido de Órganos extrajudiciales responsables de la solución de los litigios en materia de consumo:

[http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/out\\_of\\_court/commu/acce\\_just04\\_es.html](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/out_of_court/commu/acce_just04_es.html)

Comisión Europea. (21 de Enero de 2016). *Recomendación de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (98/257/CE)*. Obtenido de Recomendación de la Comisión relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (98/257/CE):

[http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/out\\_of\\_court/commu/acce\\_just02\\_es.html](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress/out_of_court/commu/acce_just02_es.html)

Comisión Europea. (21 de Enero de 2016). *Solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo*. Obtenido de Solución extrajudicial de conflictos en materia de consumo: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV:I32031>

Concepto 12-128862- -00001-0000 (30 de 08 de 2012).

Congreso de la Republica. (1994). Ley 136 de 1994. Colombia.

Congreso de la Republica. (2002). Ley 734 de 2002. Colombia.

Constitucion Politica Colombiana. (2015). Constitucion Politica Colombiana.

Consumidor, R. N. (15 de 12 de 2015). *Red Nacional de Proteccion al Consumidor* .

Recuperado el 22 de 01 de 2016, de Funciones y Secretaría Técnica de la RNPC:

[http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/objetivos\\_y\\_funciones\\_pub](http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/objetivos_y_funciones_pub)

Consumidores, C. C. (2010). *Confederación Colombiana de Consumidores*.

Recuperado el 19 de 01 de 2014, de Quienes Somos:

<http://www.ccconsumidores.org.co/index.php/quienes-somos>

Corte Constitucional, Sentencia C-133 del 11 de Marzo de 2014, M.P. Alberto Rojas Ríos, Colombia.

Decreto 1829 de 2013, Colombia

Directiva 93/13/CEE del Consejo de Comunidades Europeas, de 5 de abril de 1993, Sobre las Cláusulas Abusivas en los Contratos Celebrados con Consumidores.

European Union Law. (21 de Enero de 2016). *Acceso de los consumidores a la justicia (Libro Verde)*. Obtenido de Acceso de los consumidores a la justicia (Libro Verde): <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv:l32023>

Exp. 11001-3103-018-2002-00292-01 (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casacion Civil 1 de 11 de 2011).

Exp. No. 5000131030011999-04421-01 (Corte Suprema de Justicia 2005 de 05 de 2005).

Federal Arbitration Act, Febrero 12, 1925, Estados Unidos.

Frank Wall Street Reform and Consumers Protection Act – *Dodd-Frank Act*-, 2010, Estados Unidos.

González Pillado, E. (2012). Arbitraje y mediación en materia de consumo. En E. González Pillado, *Arbitraje y mediación en materia de consumo* (pág. 20 y 21). Madrid: Tecnos.

Ian R. Macneil, Relational Contract Theory What we do and do not know. Wisconsin Law Review. 1985.

[http://www.cisr.ru/files/publ/lib\\_pravo/Macneil%201985%20Relational%20contract.pdf](http://www.cisr.ru/files/publ/lib_pravo/Macneil%201985%20Relational%20contract.pdf).

Immaculada, B. V. (2010). La mediación y el arbitraje del consumo: explorando sistemas de ODR. *Revista de internet, derecho y política*, 1-12.

Informacion, M. d. (2015). *Mintic*. Recuperado el 20 de 1 de 2016, de Boletín Trimestral de las TIC: [http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-11128\\_archivo\\_pdf.pdf](http://colombiatic.mintic.gov.co/602/articles-11128_archivo_pdf.pdf)

Jose Manuel Gual Acosta, J. C. (2013). *Derecho del Consumo*. Bogota: Ibañez.

Ley 1480 de 2011 (12 de octubre de 2011).

Ley 24 de 1991 (1992).

Ley 1563 de 2012, Colombia.

Ley Modelo de UNCITRAL

Libro Verde de la Comisión de Comunidades Europeas del 16 de noviembre de 1993. Sobre el Acceso de los Consumidores a la Justicia y Solución de Litigios en Materia de Consumo en el Mercado Único

Lorenzetti, R. L. (2005). *Acaderc Org*. Obtenido de Teoria Sistemica del Contrato: <file:///Users/eugeniaocampo/Downloads/artlorenzettiacademia.pdf>

Medellin, C. d. (10 de 2012). *Camara de Comercio de Medellin*. Recuperado el 18 de 1 de 2016, de Estatuto del Consumidor, una mirada a la Ley 1480 de 2011: [http://www.camamedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/EstudiosJuridicos/Foro%20del%20jurista\\_PDF%20interactivo\\_17oct2012.pdf](http://www.camamedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/EstudiosJuridicos/Foro%20del%20jurista_PDF%20interactivo_17oct2012.pdf)

Ministerio de Sanidad, S. S. (27 de Septiembre de 2015). *AECOSAN*. Obtenido de AECOSAN: <http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/home.htm?id=60>

Ochoa, S. M. (Diciembre de 2005). Teoría relacional de los contratos: una visión alternativa del derecho de contratos. *Revista de Derechos Privado Universidad de Los Andes*, 203-229.

Plan de Acción Sobre el Acceso de los Consumidores a la Justicia y la Solución de Litigios en Materia de Consumo en el Mercado Interior del 14 de Febrero de 1996 de la Comisión de Comunidades Europeas

Presidencia de la Republica. (1988). Ley Decreto 863 de 1988. Colombia.

Ronaldo Porto Macedo Jr. *Contratos Relacionales y Defensa del Consumidor*. Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires, La Ley, 2006.

Randy E. Barnett. *Conficting Visions: A Critique of Ian Macneil's Relational theory of Contract*. Georgetown University Law Center. Washington, 1992.

Real Decreto 231 de 2008, España.

Red Nacional de Protección al Consumidor . (15 de 12 de 2015). *Red Nacional de Protección al Consumidor* . Obtenido de Competencias de las Alcaldias: [http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/competencia\\_de\\_las\\_alcaldias\\_pub](http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones/competencia_de_las_alcaldias_pub)

Rodriguez Mejía, M. (s.f.). *aproximación a los mecanismos procesales para la garantía de los derechos de los consumidores en la regulación colombiana. el arbitraje de consumo, una alternativa*.

Sentencia C- 1141 del 2000, Expediente D-2830 (Corte Suprema de Justicia 30 de 8 de 2000).



Sentencia C-973 de 2002, Expediente D-4032 (Corte Constitucional 13 de 11 de 2002).  
Setencia SU-174 (Corte Constitucional 14 de Marzo de 2007).  
Supreme Court of The United States, Allied Bruce Terminix Companies, INC., and Terminix International Company, Petitioners v. g. Michael Dobson et al, enero 18, 1995.  
Talero Rueda, S. (2008). *Arbitraje Comercial Internacional*. Bogota, Colombia: Universidad de los Andes.  
Triana Gómez, L. S. (2013). *TÉSIS DE MAESTRÍA ¿ES OPERATIVO EL PERFECCIONAMIENTO DEL PACTO ARBITRAL CONSAGRADO EN EL DECRETO 1829 DE 2013?* Cali.  
Unidas, C. E. (20 de 01 de 2016). *Red Judicial Europa en materia civil y mercantil*.  
Obtenido de Red Judicial Europa en materia civil y mercantil:  
[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_es.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_es.htm)  
Usuarios, C. d. (2007). *Características Esenciales del Arbitraje de Consumo*. Madrid.  
Villalba Cuellar, J. C., & Gual Acosta, J. M. (2013). *Derecho del Consumo, Problemáticas Actuales* . Bogota: Ibañez.