

POLÍTICA Y DERECHO DEL CONSUMO

BIBLIOTHECA MILLENNIO

Colección Derecho Económico

y de los Negocios



EL NAVEGANTE EDITORES

BOGOTÁ - COLOMBIA

INDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	11
AUTORES	17

I. CONTEXTO GENERAL DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

FILOSOFIA DE LOS DERECHOS HUMANOS	23
<i>Belisario Betancur</i>	
I. El retiro de las aguas.	23
II. Derechos humanos y economía de mercado.	24
III. El paso.	25
IV. El estado de derecho.	26
V. El consumidor y la política económica	27
VI. La verdadera filosofía.	29
HACIA UNA POLITICA Y UN DERECHO DEL CONSUMO EN COLOMBIA	31
<i>Marco Aurelio Zuluaga Giraldo</i>	
LA CONCEPCIÓN FILOSOFICA DEL DERECHO DEL CONSUMO Y SU RELACIÓN CON OTRAS DISCIPLINAS	39
<i>Carlos A. Ghersi</i>	
I. Introducción	39
II. Un acercamiento a la Lógica del Consumo, su Reproducción y su Concepción Filosófica.	40
III. La Filosofía del Derecho del Consumo	44
IV. La Relación con otras Disciplinas.	46
V. La Posmodernidad y los Derechos del Consumidor	47
EL CONSUMIDOR EN EL MARCO DE LA INTEGRACIÓN REGIONAL	49
<i>Beatriz Ramos Cabanellas</i>	
I. Introducción	49
II. El Consumidor y la Integración Regional	51
III. Situación en el Mercosur	54
IV. Situación Uruguaya	58

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS	59
Fundamentos Constitucionales y Desarrollo legal	
<i>Jorge Enrique Ibañez Najjar</i>	
A. Consideraciones Generales	59
B. El Artículo 78 de la Constitución Política y la Consagración de los Derechos de los Consumidores y Usuarios	66
C. Desarrollo Legal de los Derechos de los Consumidores y Usuarios	82
D. Apreciaciones Jurisprudenciales	115
E. Conclusiones	126

II. ASPECTOS SUSTANCIALES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

LA EVOLUCIÓN DE LA TEORÍA GENERAL DEL CONTRATO Y EL DERECHO DEL CONSUMIDOR	137
<i>Marco Vellilla</i>	
I. La Protección de la Libertad de Contratar	140
1. El Deber de Información al Consumidor	140
A. Información General al Público	142
B. Información Dirigida al Consumidor que Contrata	145
2. El Renacimiento del Formalismo	148
A. Generalidades en Materia Formal	148
B. Formalidades Específicas	149
II. La Protección contra las Prácticas Agresivas de Venta	151
A. La Prohibición de ciertos Procedimientos	152
B. La Reglamentación contra Ciertas Tentaciones	152
III. La Protección del Equilibrio del Contrato	155
1. La Prevención de los Atentados contra la Salud y la Seguridad	155
A. Reglamentación	156
B. Prohibición:	158
2. La Prevención de los Atentados a la Seguridad Económica	158
a. Cláusulas abusivas	158
b. Creación de relaciones de conexidad objetiva entre ciertos contratos ..	159
IV. Algunos Aspectos de la Evolución Reciente	161
A. Características Generales	161
B. Una Característica Específica. La Multiplicación de los Actos Preparatorios	163
Conclusión	165

LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES CONTRA LAS CLAUSULAS ABUSIVAS ESTIPULADAS EN LOS CONTRATOS EN DERECHO COMUNITARIO EUROPEO Y EN DERECHO FRANCES	167
--	-----

Christian Larroumet

Introducción	167
I. El Ámbito de la Protección contra las Clausulas abusivas	169
A. El ámbito de la protección en lo que se refiere a las cláusulas.	170
B. El ámbito de la protección en lo que se refiere a las los beneficiarios	171
C. El ambito de la protección en lo que se refiere a los contratos	174
II. Definición de la Cláusula Abusiva	174
III. El Control de las Clausulas Abusivas	176
A. La autoridad de control	176
B. La sanción	179

LA TUTELA DEL USUARIO DEL SERVICIO BANCARIO ANTE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS	203
--	-----

Eduardo A. Barbier

I. Consideraciones Preliminares:	203
II. Dificultades para la Aplicación del Régimen General al Cliente Bancario	204
III. Argumentos para extender la Defensa del Consumidor al Usuario Financiero: .	208
IV. Alcances de la Tutela	214
V. Vehículos para la Incorporación de Cláusulas Abusivas	221
VI. Las Cláusulas Abusivas y los Remedios Sustanciales	232
VII. Conclusión	235

LA TUTELA DEL USUARIO ANTE EL ABUSO CON LAS TARJETAS DE CREDITO	239
--	-----

Diego Hernán Zentner

I. Introducción	239
II. Funcionamiento del Sistema. Régimen Legal.	240
III. Análisis de las Cláusulas de más Frecuente Inserción.	241
1. Las cláusulas de ejecutividad	242
2. Cláusulas de modificación unilateral del contenido del contrato.	245
3. Cláusulas de otorgamiento de poderes.	246
4. Cláusulas de incorporación de servicios accesorios.	247
5. Cláusulas de garantía	247
6. Cláusulas de cooperación a cargo del usuario.	248
7. Cláusulas de tácita reconducción	249
8. Cláusulas de responsabilidad del usuario por pérdida o sustracción de la tarjeta.	249
9. Cláusulas de conexidad contractual en perjuicio del usuario.	250

CONTRATOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:	
CLAUSULAS ABUSIVAS	253
<i>Elsa Beatriz Benitez</i>	
Introducción	253
Cláusulas abusivas y la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor	255
Conclusiones	261
EL CONTRATO DE MEDICINA PRIVADA Y LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS	263
<i>Celia Weingarten</i>	
1. La Base Contractual Mediante la Estructura por Adhesión.	263
2. El Tratamiento General de las Cláusulas Abusivas que Desequilibran la Relación Empresa - Beneficiario.	265
3. Análisis de los Distintos Supuestos de Cláusulas Abusivas de Corriente Incorporación.	267
3.1. Cláusulas que establecen exclusiones a la cobertura.	267
3.2 Cláusulas Respecto de la Preexistencia de Enfermedades.	269
3.3. Cláusulas que como acto unilateral de la Empresa reservan la limitación o exclusión para el futuro.	273
3.4 Cláusulas Limitadas o Exonerativas de Responsabilidad.	274
Conclusiones.	277
LAS GARANTIAS DE EFICIENCIA DE BIENES Y SERVICIOS	279
<i>Helmuth Mauricio Gallego Sánchez</i>	
I. Generalidades y Ubicación Conceptual	279
1. La obligación de responder	282
2. Garantía del Productor	282
3. La Garantía en los Contratos de Prestación	282
II. Requisitos para el Ejercicio de las Acciones Redhibitorias	284
1. Presencia de un vicio.	284
2. Existencia del Vicio antes de la Entrega	287
3. Carácter Notable del Vicio.	288
4. Carácter oculto del vicio.	289
5. El vicio debe ser alegado dentro del término de la garantía.	289
6. Exoneración de responsabilidad.	290
7. Disparidad de la calidad del producto con la calidad o idoneidad o calidad registrada o la señalada en la normatividad técnica	292
III. Efectos Jurídicos de la Comprobación del Vicio	293
1. Acción Resolutoria	294
2. Acción de reducción del precio.	295
IV. El Estatuto del Consumidor y las Garantías	295

EFICACIA O EFICIENCIA EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	299
<i>Carlos A. Gherzi</i>	
I. Introducción	299
II. El Mercado, la Marca y la Confiabilidad de los Consumidores	300
III. La Publicidad, la Información y la Conformación del Contrato	302
IV. La Ejecución del Contrato y la Seguridad	303
V. Las Garantías: Los Códigos de Fondo y la Ley del Consumidor	305
VI. Conclusión	306
LA PROTECCION DE LOS CONSUMIDORES Y LA RESPONSABILIDAD POR EL HECHO DE LOS PRODUCTOS DEFECTUOSOS EN EL DERECHO DE LA UNION EUROPEA	307
<i>Christian Larroumet</i>	
Introducción	307
I. La producción de los consumidores en materia de responsabilidad por los daños causados por el defecto en los productos en derecho europeo	308
II. Ambito de Aplicación de la Directiva de 1985	313
A. Los bienes que originan el daño	313
B. Los daños que se pueden indemnizar	314
C. Las víctimas de los daños	315
III. Régimen de la Responsabilidad instituida por la Directiva	317
A. El hecho generador del daño	317
B. Los Responsables	320
C. Los medios de sustraerse a la responsabilidad	322
LOS GRUPOS DE CONTRATOS EN EL DERECHO FRANCES	327
<i>Marco Velilla</i>	
I. Noción de grupos de contratos y naturaleza de la responsabilidad	329
A. Principio de la Naturaleza Delictiva de la acción de un tercero contra un contratante en el seno de los grupos de contrato	330
B. Excepciones al principio de la aplicación de la Responsabilidad extracontractual entre un contratante y un tercero	333
C. La extensión del alcance de la responsabilidad contractual y los grupos de contratos	337
II. La causa de la obligación y la interdependencia entre dos contratos	340
A. La venta y el préstamo	342
1. La jurisprudencia	342
2. Leyes del 10 de enero de 1978 y del 13 de julio de 1979	344
B. Leasing	346

III. ASPECTOS PROCESALES Y PRÁCTIVOS DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR

A. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PROTECCION DEL CONSUMIDOR

EL MOVIMIENTO DE CONSUMIDORES: AVANCES Y DESAFÍOS EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACIÓN	351
---	-----

Juan Trimboli

I. Introducción	351
II. Los Avances del Movimiento de Consumidores	353
III. La Globalización y algunos de sus desafíos	357
IV. Las Organizaciones de Consumidores de cara al Siglo XXI	360

LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA	365
---	-----

Oscar López Santos

CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES LAS ORGANIZACIONES DE CONSUMIDORES EN COLOMBIA	385
---	-----

Ariel Armel

B. EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LOS CONSUMIDORES

MECANISMOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR	401
---	-----

Eduardo A. Barbier

1. Consideraciones Preliminares	401
2. Protección Sistémica del Consumidor	404
3. Vías de acceso para la tutela previstas en el Régimen Especial	407
4. La Solución Jurisdiccional	409
5. La Solución Administrativa	412
6. Los Procedimientos Concurrentes	415
7. Conclusion	422

“MECANISMOS JUDICIALES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR (ACCIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS)”	427
--	-----

Jairo Parra Quijano

I. El acceso a la Justicia.	427
II. La Jurisdicción se muestra con legitimidad cuando se pronuncia sobre los consumidores	427

III. Consumidor	428
IV. La expresión “Consumo”	428
V. Defensa del Consumidor	429
VI. Pinceladas sobre las Acciones Populares	429
VII. Acciones Populares y Particulares con relación al Consumidor	430
VIII. Estudio en concreto de la normatividad procesal para la protección al Consumidor. Art. 36 del Decreto 3466 de 1982.	431
IX. Análisis Concreto del Artículo 36 del Decreto 3466 de 1982	434
X. Reflexiones sobre la llamada acción de clase consagrada en Colombia, en el artículo 36 del Decreto 3466 de 1982 y las acciones de clase de los Estados Unidos de Norteamérica	438

IV. DOS OPTICAS FRENTE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

EL COMERCIO ORGANIZADO Y EL CONSUMO	443
<i>Sabas Pretelt de la Vega</i>	
Introducción	443
I. Promoción de la Competencia	446
II. Formación del Consumidor bajo su nuevo rol en las relaciones de consumo	449
III. Regulación Normativa Razonable	451
1. Desconocimiento de la operatividad del mercado	454
2. Desincentivos a la formación de una cultura del consumo	454
3. Inconveniencia del punitivismo para regular las relaciones del consumo.	455
IV. Observaciones generales frente al proyecto de ley para la Protección al Consumidor (Proyecto de Ley 39/97) Anexo.	455
A. Objeto del Proyecto: Regular las relaciones de consumo.	456
B. Inclusión del Productor como parte de las relaciones de consumo y definición separada de productor y comerciante	457
C. Registro, aseguramiento y responsabilidad por calidad mínima	459
D. Causales de Exoneración de Responsabilidad	461
E. Eliminación del artículo sobre responsabilidad extensiva	462
F. Libertad en los sistemas de información de precios	464
G. Información mínima y sobre efectos nocivos como responsabilidad del productor	467
H. Estudio del Crédito	468
I. Facultad de Retracción	468
J. Unificación del plazo para adoptar el sistema internacional de unidades / representación en el Consejo Nacional de Acreditación	469
K. Eliminación de balanza calibrada	469

L.	Sanciones a las organizaciones de consumidores por ejercicio indebido de funciones en detrimento de productor - proveedor	470
M.	Responsabilidad individual del consumidor por el ejercicio abusivo de sus derechos	470
N.	La participación de productores y proveedores como derecho legítimo	472
O.	Racionalización de las sanciones	474
P.	Derecho Colectivo y sus mecanismos legales de defensa.....	478
EL CÓDIGO BRASILEÑO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR		479
<i>Antonio Herman V. Benjamin</i>		
I.	Introducción	479
II.	Una rápida visión del consumerismo en el Brasil	480
III.	Desarrollo del Derecho del Consumidor en el Brasil	483
IV.	La Constitución Federal de 1988 y la Protección del Consumidor	485
V.	El proceso de elaboración del Código de Defensa del Consumidor	486
A.	El texto actual es el producto de la fusión de varios proyectos	487
B.	La comisión del Consejo Nacional de Defensa del Consumidor	488
C.	La Comisión del Ministerio Público - Secretaria de Defensa del Consumidor	490
D.	El origen de la enmienda MP- SDC	491
E.	La primera versión del anteproyecto de la comisión de juristas	492
F.	La segunda versión del anteproyecto de la comisión del CNDC	493
G.	La tercera versión del anteproyecto de la comisión de juristas	493
H.	La cuarta versión (definitiva) del anteproyecto de la comisión de juristas	494
VI.	Antecedentes Históricos del Código de Defensa del Consumidor	494
VII.	Estructura General y Contenido del Código de Defensa del Consumidor	495
VIII.	Las principales innovaciones del Código de Defensa del Consumidor	497
IX.	Las definiciones del Código de Defensa del Consumidor	497
A.	El concepto jurídico de consumidor	498
B.	El concepto jurídico de proveedor	501
C.	El concepto jurídico de producto y servicio	501
X.	Los Derechos Básicos de los Consumidores 53	502
XI.	La irrenunciabilidad e indisponibilidad de los derechos	503
XII.	La responsabilidad civil del proveedor	503
A.	La responsabilidad civil por defectos del producto o del servicio ⁵⁸	504
B.	La responsabilidad civil por los vicios de productos y servicios ⁶⁴	506
XIII.	El Control de la Publicidad	507
XIV.	El Control de las Prácticas Abusivas	510
XV.	La Protección Contractual del Consumidor	511
XVI.	Los Delitos de Consumo	513
XVII.	Acceso a la Justicia por parte del Consumidor 92	514
A.	La primera "class action" brasileña	519
B.	La cosa juzgada	520
XVIII.	Conclusión	521