

# ÍNDICE GENERAL

|              | PÁG. |
|--------------|------|
| Prólogo..... | VII  |

## CAPÍTULO I

### LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL CONSTITUCIONALISMO ECONÓMICO: UNA BREVE REVISIÓN A LAS CONSTITUCIONES IBEROAMERICANAS

MARÍA FERNANDA PEÑA BORTONE  
JUAN CARLOS MARTÍNEZ SALCEDO

|  |    |
|--|----|
| Introducción.....  | 1  |
| 1. ¿Derecho constitucional económico versus Constitución económica? .....  | 2  |
| 2. Constitucionalización de los derechos de los consumidores en las cartas magnas de algunos países iberoamericanos..... | 6  |
| 3. La importancia de la inclusión de los derechos del consumidor en el constitucionalismo iberoamericano .....           | 13 |
| Bibliografía.....  | 14 |

## CAPÍTULO II

### INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD COMERCIAL: ¿ENTRE DOS ORILLAS DIFERENTES?

JUAN CARLOS MARTÍNEZ SALCEDO  
JUAN FRANCISCO ORTEGA DÍAZ

|  |    |
|--|----|
| 1. Los deberes de información .....                                      | 18 |
| A) Derecho constitucional, protección del consumidor e información.....  | 19 |
| B) Información en la Ley 1480 del 2011: principio, deber y derecho ..... | 20 |
| C) El concepto de “información” .....                                    | 22 |

|   | PÁG. |
|---|------|
| D) El contenido de la información .....   | 24   |
| a) Información mínima y responsabilidad .....   | 24   |
| b) La información mínima .....  | 26   |
| c) Otras disposiciones sobre información .....  | 28   |
| d) La información dirigida a niños, niñas y adolescentes .....  | 29   |
| 2. La publicidad comercial en el Estatuto del Consumidor .....  | 29   |
| A) Fuerza vinculante de la publicidad comercial y su relación<br>con la obligación de información ..... | 31   |
| B) La prohibición de la publicidad engañosa .....   | 32   |
| C) Consideraciones generales sobre publicidad engañosa .....  | 34   |
| D) La publicidad de productos nocivos .....   | 35   |
| Conclusiones .....  | 36   |
| Bibliografía .....  | 37   |

### CAPÍTULO III

## LA PUBLICIDAD Y LOS CONTRATOS CON EL CONSUMIDOR

FERNANDO PEÑA BENNETT

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 39 |
| 1. La publicidad como práctica comercial de mercado .....  | 40 |
| A) Fuerza vinculante de la publicidad .....  | 42 |
| 2. Los procesos de formación contractual y la publicidad .....   | 44 |
| A) Tres tópicos de acción .....  | 46 |
| B) La publicidad y la oferta en el proceso de formación del contrato<br>con los consumidores .....   | 48 |
| 3. La publicidad como parte del contrato con los consumidores por<br>el efecto integrador de estos .....   | 50 |
| 4. Eventual incumplimiento contractual con el consumidor, deriva-<br>do de la modificación de las condiciones publicitarias y sus con-<br>secuencias jurídicas ..... | 53 |
| Conclusiones .....   | 55 |
| Bibliografía .....   | 56 |

### CAPÍTULO IV

## PROPUESTA PARA LA REPARACIÓN DEL DAÑO A LA CONFIANZA SOCIAL: APROXIMACIÓN DESDE UN ANÁLISIS CASUÍSTICO EN EL DERECHO DE CONSUMO EN COLOMBIA

GLORIA ISABEL OSORIO GIAMMARIA

|                    |    |
|--------------------|----|
| Introducción ..... | 59 |
|--------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| 1. De un caso paradigmático al cuestionamiento .....   | 60 |
| A) Respuesta del ordenamiento jurídico colombiano frente al incumplimiento contractual.....  | 62 |
| B) Una respuesta con efectos sociales: teoría de los “punitive damages” en el sistema estadounidense.....  | 64 |
| C) Búsqueda de la suficiencia del sistema jurídico argentino: la adopción de la multa civil .....  | 67 |
| 2. Adopción de una nueva categoría de daños hacia la plenitud de la reparación integral.....   | 68 |
| A) La confianza como base de las relaciones sociales .....   | 69 |
| B) Quebrantamiento de la confianza y sus consecuencias .....   | 71 |
| 3. Reconocimiento de las funciones de la responsabilidad civil: una posible solución a la insuficiencia del ordenamiento jurídico nacional ..... | 73 |
| A) Función compensadora: una forma insuficiente de reparación del daño a la confianza social.....  | 74 |
| B) Función preventiva: una forma necesaria del sistema de responsabilidad civil en la reparación del daño a la confianza ...                     | 76 |
| C) Función sancionadora: una forma de reparación del daño a la confianza.....  | 79 |
| 4. “Punitive damages”: una figura retributiva, preventiva y reparadora.....  | 80 |
| Conclusiones .....   | 84 |
| Bibliografía .....   | 84 |

CAPÍTULO V

LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS DEFECTUOSOS  
EN EL NUEVO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR:  
ANÁLISIS, RETOS Y PERSPECTIVAS

DIEGO FERNANDO RAMÍREZ SIERRA

|   |     |
|---|-----|
| Introducción .....  | 89  |
| 1. Productos defectuosos .....                                | 93  |
| A) La noción de “producto” .....                              | 93  |
| B) La noción de “producto defectuoso” .....                   | 93  |
| C) Clases de defectos o fuentes de daño .....                 | 97  |
| D) Características del daño causado por productos defectuosos | 99  |
| E) Fundamento de la atribución de responsabilidad .....       | 100 |

|   |     |
|---|-----|
| 3. La responsabilidad por productos defectuosos en el derecho colombiano (nuevo Estatuto del Consumidor)..... | 104 |
| A) Origen de la ley y fundamento constitucional.....  | 104 |
| B) La noción de “producto defectuoso” en el Estatuto del Consumidor.....                                      | 106 |
| C) Mecanismos de prevención administrativa del daño contingente .....   | 107 |
| D) Mecanismos de protección judicial.....   | 110 |
| E) ¿Quiénes pueden ser demandados? (Legitimación por pasiva).....   | 111 |
| F) ¿Quiénes pueden demandar? (Legitimación por activa).....   | 113 |
| G) El consumidor debe demostrar el defecto del bien, el daño y el nexo causal .....                           | 115 |
| H) Las causales de exoneración de responsabilidad.....  | 120 |
| 4. Propuesta de modernización.....  | 126 |
| A) Ampliación de las nociones de “defecto” y de “producto defectuoso”.....                                    | 127 |
| B) No ampliación de los llamados a responder.....   | 129 |
| C) Aligeramiento de la carga de la prueba del defecto y del nexo causal.....                                  | 129 |
| D) El daño.....   | 130 |
| E) Depuración del “riesgo de desarrollo” de las causales de exoneración .....                                 | 131 |
| F) El establecimiento de términos para la garantía de seguridad y de prescripción de acciones.....            | 133 |
| Conclusiones .....  | 134 |
| Bibliografía .....  | 135 |

## CAPÍTULO VI

### ALGUNAS PARTICULARIDADES DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA CELEBRADO CON CONSUMIDORES

JUAN CARLOS BASTIDAS GÓMEZ

|   |     |
|---|-----|
| Introducción .....  | 139 |
| 1. Integración de las obligaciones devenidas del anuncio publicitario ..... | 140 |
| A) Deber de información.....  | 140 |
| B) Publicidad y fuerza vinculante .....                                     | 141 |
| 2. El retracto como institución de protección al consumidor.....            | 145 |
| A) El retracto y el deber de información.....                               | 145 |
| B) El retracto como obligación especial y su procedencia.....               | 146 |

|   |     |
|---|-----|
| 3. La reversión de pagos.....                       | 148 |
| A) El ejercicio de la reversión de pago .....       | 149 |
| B) Del procedimiento para ejercer el retracto ..... | 149 |
| Bibliografía .....                                  | 151 |

CAPÍTULO VII

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO: LA GUERRA ABIERTA EN ESPAÑA CON MOTIVO DE LAS CLÁUSULAS SUELO

NIEVES MORALEJO IMBERNÓN

|   |     |
|---|-----|
| 1. La Directiva 93/13/CEE, del Consejo, del 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores .....                     | 153 |
| 2. El préstamo hipotecario como contrato de consumo. Principales cláusulas abusivas .....   | 156 |
| 3. La STJUE del 14 de marzo del 2013. El “caso Aziz” .....  | 162 |
| 4. La ley española 1/2013, del 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de la deuda y alquiler social ..... | 169 |
| 5. La reacción del Tribunal de Justicia de la Unión Europea contra las reformas introducidas por la Ley española 1/2013, del 14 de mayo .....                       | 172 |
| A) La STJUE del 17 de julio del 2014 .....  | 172 |
| B) El ATJUE del 17 de marzo del 2016 .....  | 175 |
| 6. La última guerra abierta contra los bancos en España: las cláusulas suelo .....  | 178 |
| A) La STS del 9 de mayo del 2013 .....  | 178 |
| B) La STS del 25 de marzo del 2015 .....  | 186 |
| Bibliografía .....  | 189 |

CAPÍTULO VIII

EL CONSUMIDOR EN EL MARCO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA

LUISA FERNANDA GARCÍA SALAZAR

|   |     |
|---|-----|
| Introducción .....  | 191 |
| 1. El comercio electrónico, como nueva forma de crear relaciones comerciales..... | 194 |

|  | PÁG. |
|--|------|
| 2. La relación de consumo en el comercio electrónico ..... | 197  |
| 3. La protección jurídica del consumidor electrónico ..... | 201  |
| Conclusiones .....   | 205  |
| Bibliografía .....   | 207  |

## CAPÍTULO IX

### RÉGIMEN EUROPEO DE LOS CONTRATOS A DISTANCIA

SEBASTIÁN LÓPEZ MAZA

|   |     |
|---|-----|
| Introducción .....  | 209 |
| 1. Contexto normativo de los contratos a distancia.....       | 210 |
| 2. El concepto de “contrato a distancia” .....                | 211 |
| 3. La información precontractual .....                        | 213 |
| 4. Los requisitos formales de los contratos a distancia ..... | 216 |
| 5. El derecho de desistimiento.....                           | 221 |
| 6. La entrega del bien y la transmisión de riesgos .....      | 228 |
| 7. Otros derechos de los consumidores.....                    | 231 |
| Conclusiones .....  | 233 |
| Bibliografía .....  | 235 |

## CAPÍTULO X

### DERECHO DE RETRACTO: AMBIVALENCIA DE COMPETENCIAS

MARÍA LORENA FLÓREZ ROJAS

|  |     |
|--|-----|
| Introducción .....   | 239 |
| 1. Evolución del derecho de consumo.....   | 241 |
| A) Derecho de consumo en Colombia.....   | 242 |
| B) Ley 1480 del 2011: apuntes previos.....   | 245 |
| 2. El derecho de retracto.....   | 246 |
| 3. Regulación especial para los derechos de los consumidores del<br>servicio de transporte aéreo: resolución 1375 del 2015 ..... | 250 |
| Conclusiones .....   | 256 |
| Anexo .....  | 259 |
| Bibliografía .....   | 259 |

## CAPÍTULO XI

LA FALTA DE REGULACIÓN DE LOS CONTRATOS  
CONEXOS DE CONSUMO EN LA LEY 1480 DE 2011

JOHN ALBERTO TITO AÑAMURO

|  | PÁG. |
|--|------|
| Introducción .....   | 263  |
| 1. Dos casos conspicuos: Campo Alegre y Edificio Space .....   | 264  |
| A) Lo que dijo la Corte Constitucional en la sentencia T-501/12 .....                                      | 264  |
| B) El caso de la compra de viviendas de Campo Alegre .....   | 265  |
| C) El caso de la compra de viviendas del Edificio Space .....  | 266  |
| a) El fabuloso negocio de la venta de licencias de construcción .....                                      | 267  |
| b) El “modus operandi” en terreno contractual.....   | 267  |
| 2. La regulación de los contratos conexos de consumo en el derecho comparado .....                         | 268  |
| A) Italia .....  | 268  |
| a) La esencia de la conexión.....  | 269  |
| b) Los fundamentos económicos de la conexión .....   | 270  |
| c) El nexo jurídico y la transferencia de responsabilidad del vendedor al prestamista .....                | 270  |
| d) La compleja defensa de la teoría de la causa como justificación de la conexión.....                     | 271  |
| B) Alemania .....  | 272  |
| 3. La regulación de los contratos conexos de consumo en el derecho colombiano .....                        | 274  |
| A) Criterios para una futura regulación de los contratos conexos de consumo.....                           | 274  |
| a) Análisis del artículo 47 de la Ley 1480/2011 .....  | 274  |
| b) Demostración de la existencia de los requisitos de esencia del contrato conexo.....                     | 275  |
| c) La vinculación en fase de ejecución de la compraventa....   | 276  |
| d) “Hecha la ley, hecha la trampa”: ¿lobbies bancarios en la modificación del artículo 47 de la ley? ..... | 276  |
| e) La curiosa regulación del artículo 47: el legislador, ¿maestro de la sospecha? .....                    | 277  |
| B) Acciones y excepciones frente a la acción de cobro de los bancos.....                                   | 278  |
| Conclusiones.....  | 279  |
| Bibliografía .....   | 279  |

## CAPÍTULO XII

LA REPRESIÓN DE LA COMPETENCIA DESLEAL  
COMO MECANISMO INDIRECTO DE PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR

JOSÉ FERNANDO SANDOVAL GUTIÉRREZ

|   | PÁG. |
|---|------|
| Introducción .....  | 283  |
| 1. ¿Aplicación de la ley de competencia desleal a todos los participantes del mercado? .....  | 284  |
| 2. Los actos de competencia desleal en particular. El consumidor como la medida necesaria para su configuración y su protección a través de la decisión judicial..... | 285  |
| A) Desviación de la clientela.....  | 285  |
| B) Confusión .....  | 287  |
| C) Engaño.....  | 289  |
| D) Descrédito.....  | 292  |
| E) Comparación .....  | 294  |
| F) Imitación.....   | 296  |
| G) Explotación de la reputación ajena.....  | 299  |
| Conclusión .....  | 300  |
| Bibliografía .....  | 301  |

## CAPÍTULO XIII

EL USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS  
Y SU RÉGIMEN DE PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL  
EN SEDE DE TUTELA, MÁS ALLÁ  
DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

ANTONIO ALEJANDRO BARRETO MORENO

|  |     |
|--|-----|
| Introducción .....   | 303 |
| 1. Usuario y consumidor, sujetos de especial protección con características diferentes ..... | 305 |
| A) Derechos involucrados en la prestación de los servicios públicos domiciliarios .....      | 308 |
| B) Régimen especial de la protección del usuario de servicios públicos domiciliarios .....   | 309 |

ÍNDICE GENERAL

XIX

PÁG.

|   |     |
|---|-----|
| 2. Línea jurisprudencial, el uso de los conceptos de “consumidor”<br>y “usuario” en decisiones de tutela de la Corte Constitucional.... | 314 |
| Conclusiones .....  | 324 |
| Bibliografía .....  | 324 |
| Índice de autores .....   | 329 |