

**CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DE DERECHO DEL  
CONSUMIDOR EN EL CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL  
DE SANTANDER, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.**

**LAURA MELISSA ZAMBRANO LUNA**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
BUCARAMANGA**

**2016**

**CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DE DERECHO DEL  
CONSUMIDOR EN EL CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL  
DE SANTANDER, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.**

**LAURA MELISSA ZAMBRANO LUNA**

**Trabajo de grado para optar por el título de  
ABOGADA**

**Directora:**

**CLARA INÉS TAPIAS PADILLA  
ABOGADA.**

**Tutora:**

**LAURA CRISTINA JÁCOME  
ABOGADA**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
BUCARAMANGA**

**2016**

## DEDICATORIA

*Primero a Dios por darme la oportunidad de ser testimonio de vida y por permitirme escoger la profesión que realmente me hace feliz.*

*A mi mamá que, aunque ahora no está físicamente conmigo, vive en mí y se refleja en mi sonrisa, que fue y será siempre la fuerza que necesito para seguir y que, desde el cielo al lado de Dios, está cuidando cada paso que doy, esto es una realidad por ella y para ella.*

*A mi papá que con su amor me hace el ser más capaz y a la mayor bendición en mi vida, mi hermana. Gracias porque con ustedes no me falta más. Los amo.*

*A todos mis familiares. Por compartir mis sueños, logros y fracasos, por apoyarme siempre.*

*Finalmente, a mis amigos y compañeros durante estos años de academia. La mejor recompensa al esfuerzo y valentía, son ustedes y tantos momentos compartidos.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Directora, la Dra. Clara Inés Tapias Padilla, por sus valiosos aportes a lo largo de este proceso de formación como abogada, no solo jurídicos sino también personales. Gracias por tanto.

A mi tutora, la Dra. Laura Cristina Jácome, por todos sus aportes, tanto para mi desarrollo profesional como personal, además de su guía en este proyecto.

A la Universidad Industrial de Santander, por ser mi segundo hogar y por brindarme las mejores oportunidades de aprendizaje, enamorada estoy de lo que hago o intento hacer gracias a ustedes.

A todos mis compañeros de carrera y los profesionales que conocí y que llevo en el alma.

A mi amiga Leidy Viviana Ortiz, mi bendición elegida, por su amistad sincera y apoyo incondicional. Gracias por todo.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	14
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1 ALCANCE DEL TRABAJO.....	18
2. OBJETIVOS.....	20
2.1 OBJETIVO GENERAL .....	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	20
3. METODOLOGÍA .....	22
3.1 DIAGNÓSTICO.....	22
3.2 FUNDAMENTACIÓN .....	22
3.3 ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA .....	23
3.4 ANÁLISIS INDIVIDUAL DE PROCESOS Y ASESORÍAS .....	23
3.5 CAPACITACIÓN .....	23
3.6 SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	24
4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN.....	25
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O ENTIDAD.....	25
4.2 ORGANIGRAMA.....	26
4.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	26
4.4 BENEFICIARIOS .....	29
4.5 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS .....	30
4.6 OBJETO SOCIAL .....	30

5. MARCOS DE REFERENCIA .....	32
5.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS .....	32
5.2 MARCO TEÓRICO .....	45
5.3 MARCO CONCEPTUAL .....	49
6. PRIMER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS .....	55
6.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	56
6.2 INFORME DE GESTIÓN: .....	59
7. SEGUNDO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS .....	61
7.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	63
7.2 INFORME DE GESTIÓN .....	64
8. TERCER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS.....	67
8.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	69
8.2 INFORME DE GESTIÓN .....	71
9. CUARTO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS .....	76
9.1 ACTIVIDADES REALIZADAS.....	78
9.2 INFORME DE GESTIÓN .....	79
10. CASO BASE Y LÍNEA DEL DERECHO AL CONSUMIDOR.....	81
10.1 LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	85
11. CONCLUSIONES .....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Estructura organizacional de Consultorio Jurídico.....	26
Figura 2. Línea de Derecho del Consumido. ....	85

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Cuadro de informe de gestión .....	64
Cuadro 2. Cuadro de informe de gestión .....	72

## LISTA DE ANEXOS

- Anexo A: Folleto dirigido a los estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander sobre el Derecho del Consumidor.
- Anexo B: Folleto dirigido a los beneficiarios de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander sobre el Derecho del Consumidor.
- Anexo C: Diapositivas de información compilada, para los estudiantes de Consultorio Jurídico UIS, donde igualmente se contiene la Línea o ruta del Derecho del Consumidor.
- Anexo D: Cartilla que contiene la Línea del Derecho al consumidor, dirigida a los estudiantes de Consultorio Jurídico UIS, como herramienta didáctica.
- Anexo E: Propuesta para la instauración de una Sala de Audiencia Virtual en el Consultorio Jurídico UIS, dirigida a la directora del mismo.
- Anexo F: Línea de derecho del consumidor.

## RESUMEN

**TÍTULO:** CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR EN EL CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.\*

**AUTOR:** LAURA MELISSA ZAMBRANO LUNA\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Consultorio Jurídico UIS, Línea de Derecho del Consumidor, Estudiantes, Beneficiarios, Consumidor, Derechos – Deberes, Estatuto Del Consumidor, Superintendencia De Industria Y Comercio.

### DESCRIPCIÓN:

Este trabajo se realizó en el periplo de tiempo de la práctica jurídico social, llevada a cabo en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, en la cual se construyó e implementó la línea de derecho del consumidor, en cuyo contenido está toda la información necesaria, de manera didáctica, resumida y sencilla sobre el tema en mención; con dicha línea, se brindaron las herramientas que deben tener en cuenta, tanto los estudiantes practicantes como los beneficiarios del Consultorio Jurídico UIS, frente a la defensa de los derechos del consumidor; en el desarrollo se realizaron desde capacitaciones presenciales y hasta trabajos escritos como material de apoyo que quedan a disposición de quien los necesite. Este trabajo se logró de la mano de la dirección del consultorio jurídico UIS y de la asesora del área del derecho correspondiente, de cara a una protección y defensa, asumidas con responsabilidad y diligencia.

Si bien, durante toda la práctica jurídica se denotó todo el aporte de información sobre el tema en mención a los estudiantes practicantes, es necesario aclarar que el seguimiento se hizo aun sabiendo que no es suficiente con esto para proteger los derechos del consumidor, por lo que se refuerzan las labores con las autoridades pertinentes y al mismo tiempo se comparten las experiencias entre los mismos estudiantes de manera pedagógica.

---

\* Trabajo de Grado.

\*\* Facultad de ciencias humanas. Escuela de derecho y ciencia política. Directora: Dra. Clara Inés Tapias Padilla. Tutora: Dra. Laura Cristina Jácome.

## **ABSTRACT**

**TITLE:** CONSTRUCTION AND IMPLEMENTATION OF THE CONSUMER'S RIGHT OF CONSUMER LAW IN THE LEGAL OFFICE UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, IN ACCORDANCE WITH THE CURRENT REGULATIONS\*.

**AUTHOR:** LAURA MELISSA ZAMBRANO LUNA\*\*

**KEYWORDS:** Legal Office UIS, Consumer Law Line, Students, Beneficiaries, Consumer, Rights - Duties, Consumer Statute, Superintendence of Industry and Commerce.

### **DESCRIPTION:**

This work was carried out in the time period of the social legal practice, carried out in the Legal Office of the Industrial University of Santander, in which the consumer law line was constructed and implemented, in which content is all the information Necessary, in a didactic, summarized and simple way on the subject mentioned; With this line, provided the tools that should take into account, both student practitioners and beneficiaries of the Legal Office UIS, against the defense of consumer rights, In the development were made from face-to-face training and even written work as support material that are available to anyone who needs them. This work was carried out by the management of the legal consulting firm UIS and the counselor in the area of the corresponding law, with a view to protection and defense, assumed with responsibility and diligence.

Although during the whole legal practice all the information on the subject was mentioned in reference to the student practitioners, it is necessary to clarify that the follow-up was made even knowing that this is not enough to protect the rights of the consumer, That work is reinforced with the relevant authorities and at the same time the experiences between the students themselves are shared in a pedagogical way.

---

\* Grade Work.

\*\* Faculty of Human Sciences. School of law and political science. Director: Dra. Clara Inés Tapias Padilla. Tutor: Dra. Laura Cristina Jácome.

## INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de la práctica jurídico social, se capacitó a los estudiantes del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander en todo lo relacionado al derecho del consumidor, tema que es muy frecuente dentro del mismo.

Igualmente, se orientó a los beneficiarios, sobre sus derechos como consumidores, partiendo de la normatividad vigente, por medio de los conocimientos adquiridos durante el pregrado, que incluye la participación como defensa dentro de un proceso ante la Superintendencia de Industria y comercio.

Así mismo, se brindó asesoría y se aportó conocimiento de la normatividad sobre derecho del consumidor a través de diferentes formas pedagógicas como lo fueron talleres y presentaciones de información escrita; y, se hizo seguimiento de procesos relacionados con el tema.

Con lo anterior, se brindó un acceso al tema en mención, de manera rápida, efectiva y de fácil entendimiento tanto para los estudiantes como para los beneficiarios del Consultorio Jurídico de la misma Universidad Industrial de Santander; igualmente, se incluyó el tema de los mecanismos a los cuales se pueden acceder en cualquier momento para solucionar conflictos de este tipo.

Lo anterior, fue en pro de la observación del debido proceso, sobre lo cual surgían dudas que posiblemente conllevaban a errores futuros a la hora de hacer un seguimiento a un caso en concreto; dicha labor social me ayudó a adquirir experiencia en mi vida profesional en el campo de mayor interés y conllevará a la terminación del pregrado en curso, obteniendo así el título profesional en derecho.

Finalmente, con esta práctica jurídico social, se fortaleció la interpretación y seguimiento de procesos y asesorías sobre el derecho del consumidor, en el servicio y atención prestada a cada usuario del consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander; además, se aportó la solución de dudas que tenían los estudiantes de pregrado, con ayuda de las entidades correspondientes, bajo los lineamientos de la Ley vigente 1480 de 2011.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sin duda, la protección al consumidor, es un tema moderno que se asume desde la perspectiva del derecho donde se busca lograr el equilibrio contractual en ciertas relaciones jurídicas que son de por sí desproporcionadas básicamente por la calidad de las partes que intervienen en las mismas; si bien, el desarrollo de los medios de producción, de mercadeo y demás, ponen a los productores y distribuidores de bienes y servicios, en una posición de dominio muy marcada frente al consumidor; en Colombia existe un estatuto de protección al consumidor que pocas veces se hace efectivo en su totalidad principalmente por falta de información.

El problema empieza incluso desde la definición de consumidor, lo cual ha hecho necesaria su delimitación por parte de la doctrina y la jurisprudencia, cosa que debe ser estudiada minuciosamente, ya que eso en muchas ocasiones da lugar a errores por parte de los operadores jurídicos y profesionales en derecho, posibles contradicciones y confusiones.

Si se trata de una relación de consumo, en Colombia hay una alta inflación normativa, con la cual se debe procurar la no simple formalidad, de manera que no se proteja al consumidor de forma indirecta como se viene dando; la eficacia que esta misma brinde, depende del conocimiento que se tenga acerca de los derechos y deberes del consumidor, no solo por parte de los profesionales en derecho sino también por la comunidad en general.

No está de más tener en cuenta que desde que se abrió la economía a la competencia internacional a través de la globalización, el comportamiento del mercado interno varió de manera alarmante, llegó al mercado un sinnúmero de bienes y servicios producidos por otros países del mundo, y se estableció un modelo de

desarrollo y crecimiento basado en el conocimiento y la generación de ventajas competitivas, cosa que hace que en muchas ocasiones las medidas sean insuficientes a la hora de proteger a los consumidores.

De nada sirve, tener normatividad sobre el derecho al consumidor, si esta no es realmente efectiva, se debe buscar entonces la adaptación a las necesidades del consumidor colombiano de hoy, con la generalidad y el carácter imperativo y vinculante que este tipo de normas requieren.

En efecto, existen varias vías, tanto administrativas como jurisdiccionales (ante entes especializados como la Superintendencia de Industria y Comercio) y tanto conjuntas como individuales, para exigir el resarcimiento de los daños que se les causen a los consumidores con productos o servicios defectuosos, así como para hacer cumplir los derechos que tienen a su favor, que se convierten en obligaciones para los productores o distribuidores.

Lo anterior se logrará en el caso del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con estudiantes altamente capacitados en la materia, con instalaciones adecuadas en caso de audiencias virtuales ante la Superintendencia de Industria y Comercio y con beneficiarios bien informados acerca de sus derechos a la hora de hacer una queja, reclamo o demanda.

Las herramientas existen y su eficacia depende de la publicidad que se les dé, por cuanto los consumidores colombianos no conocen las diversas acciones que tienen para hacer cumplir sus derechos; y de los controles administrativos que en muchas ocasiones son lentos; esto se analizó desde el Consultorio Jurídico UIS, la problemática se trabajó de raíz y se le da la atención necesaria a partir de lo que corresponde.

Si los procedimientos están claros y expeditos de manera sencilla, la eficacia llegará con la responsabilidad objetiva por parte de los productores y distribuidores; además, con jueces y funcionarios comprometidos y capacitados que logren hacer efectivas las garantías y derechos que a los consumidores se atribuyan.

Esta práctica jurídica social, se ocupó de examinar la problemática de los consumidores al momento de hacer efectivos sus derechos, proponiendo el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en la regulación para los consumidores, dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

La iniciativa se dio con el fin de tener información a la mano, que sea fácil y resumida para quienes se sientan vulnerados en sus derechos como consumidores, además de compartir las experiencias con los demás estudiantes de Consultorio Jurídico, que inicia su práctica y no se encuentran capacitados para tratar este tipo de temas con diligencia.

## **1.1 ALCANCE DEL TRABAJO**

Por medio de esta práctica jurídico social se pretendía analizar y fortalecer los conocimientos adquiridos en el paso por la universidad, en cuanto a mecanismos de defensa en el derecho del consumidor, incluidos los conocimientos prácticos adquiridos en la participación como defensa dentro de un proceso ante la Superintendencia de Industria y comercio, y ponerlos a disposición del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

Para lo anterior, se usaron medios didácticos para guiar y orientar la atención al consumidor, esto dirigido a los beneficiarios y estudiantes del consultorio jurídico UIS, teniendo en cuenta la ley vigente 1480 de 2011.

Así mismo, otro fin era, constituir la practica social como un aporte para los estudiantes y beneficiarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, respondiendo así, sus interrogantes en la rama de derecho del consumidor.

De esta manera, finalmente se pretendía consolidar la experiencia de la práctica jurídica social, en aspectos propios del derecho al consumidor, enriqueciendo mi conocimiento a nivel profesional.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander en la orientación jurídica del derecho del consumidor y su aplicación, dirigida a los estudiantes practicantes, de cara a proteger y garantizar los derechos de los beneficiarios del servicio de asesoría jurídica social de Bucaramanga y su área metropolitana.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diseñar la línea de derecho del consumidor orientada a la información y atención dirigida a los estudiantes practicantes y a los beneficiarios del servicio del Consultorio jurídico.
- Capacitar a los estudiantes practicantes de Consultorio Jurídico, con el fin de garantizar el conocimiento de la legislación en materia de derecho del consumidor y actuar como defensa ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Realizar seguimiento de las actuaciones que se lleven a cabo en el Consultorio Jurídico sobre el tema de consumo, para aportar experiencia y conocimiento que beneficien tanto a los estudiantes como a los beneficiarios.
- Observar y analizar la aplicación de la normatividad en materia de derecho al consumidor por parte de las Instituciones como la Casa del Consumidor en

Bucaramanga, la Superintendencia de industria y comercio y Consultorios Jurídicos de otras Universidades de Bucaramanga y su área metropolitana.

- Presentar una propuesta ante la Dirección del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander para que se considere implementar una sala de audiencias virtuales con el fin de mejorar el servicio prestado a los beneficiarios y garantizar la protección del derecho a la defensa en el marco de los procesos adelantados ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

### **3. METODOLOGÍA**

El plan que se siguió en la práctica jurídico social, se enfocó en las necesidades del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander con respecto al derecho del consumidor, en las etapas enunciadas a continuación:

#### **3.1 DIAGNÓSTICO**

Se tuvo en cuenta las necesidades y prioridades manejadas por los estudiantes de Consultorio Jurídico con respecto al derecho del consumidor, igualmente se analizó y se dio respuesta a las diferentes dudas que se presentaban, no solo por parte de los estudiantes sino también de los beneficiarios del mismo, esto con el fin de observar los problemas más frecuentes sobre el tema y así proponer posibles soluciones.

#### **3.2 FUNDAMENTACIÓN**

El tema objeto de estudio, se analizó y profundizó para que cada asesoría y actuación que se hiciera dentro del consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, fuera actualizada y sobretodo, que estuviera acorde a la práctica, se tuvo en cuenta la doctrina, la jurisprudencia, la normatividad vigente y además la experiencia obtenida dentro del manejo de procesos llevados ante la Superintendencia de Industria y Comercio; no sin antes contar con la orientación del profesional y especialista en el tema, aun observando el trabajo realizado en las diferentes entidades encargadas.

### **3.3 ELABORACIÓN DE INFORMACIÓN ESCRITA**

Se elaboraron estrategias didácticas de información como folletos y diapositivas, a disposición de quienes hacen parte del Consultorio Jurídico UIS, incluido los beneficiarios, para que tengan información eficaz sobre el derecho del consumidor, esto con el objetivo de facilitar el acceso al conocimiento detallado sobre el tema y que sea de una manera práctica, confiable y actualizada, teniendo en cuenta las diferentes necesidades.

Dicho material que se elaboró, fue puesto a disposición del consultorio para quien necesite su contenido.

### **3.4 ANÁLISIS INDIVIDUAL DE PROCESOS Y ASESORÍAS**

Se fijaron tiempos determinados en los cuales se dio respuesta a las dudas y se buscaron soluciones dentro del campo del derecho; con lo anterior se buscaba compartir la experiencia y mejorar en el acceso a la información con respecto a la práctica.

### **3.5 CAPACITACIÓN**

Durante el tiempo de la práctica jurídico social, se tuvo en cuenta los temas relacionados con el derecho del consumidor para programar talleres de orientación a los estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con la ayuda del experto en el área, para así garantizar una defensa consciente y responsable ante el flagelo de la vulneración de estos derechos y una asesoría prudente y oportuna.

### **3.6 SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Se elaboraron cuatro informes durante todo el proceso de la práctica jurídico social, dando mi punto de vista con respecto a sugerencias que apoyaron y enriquecieron al Consultorio Jurídico, convirtiendo mi trabajo en un apoyo de orientación, donde se presentaron incluso, nuevas ideas para mejorar el servicio prestado por el mismo con respecto al derecho del consumidor, sacando conclusiones y aportando posibles soluciones a la problemática descrita.

## **4. INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

Es importante aclarar todo lo correspondiente a la entidad donde realicé mi práctica jurídica social como proyecto de grado, aspectos tales como el objeto social, la estructura organizacional, su reseña histórica, los beneficiarios, el servicio que presta y las áreas de trabajo de las que se encarga específicamente; esto con el fin de observar el compromiso que se tiene respeto a la problemática y entender el papel que se cumple dentro de la sociedad. A continuación, la información correspondiente.

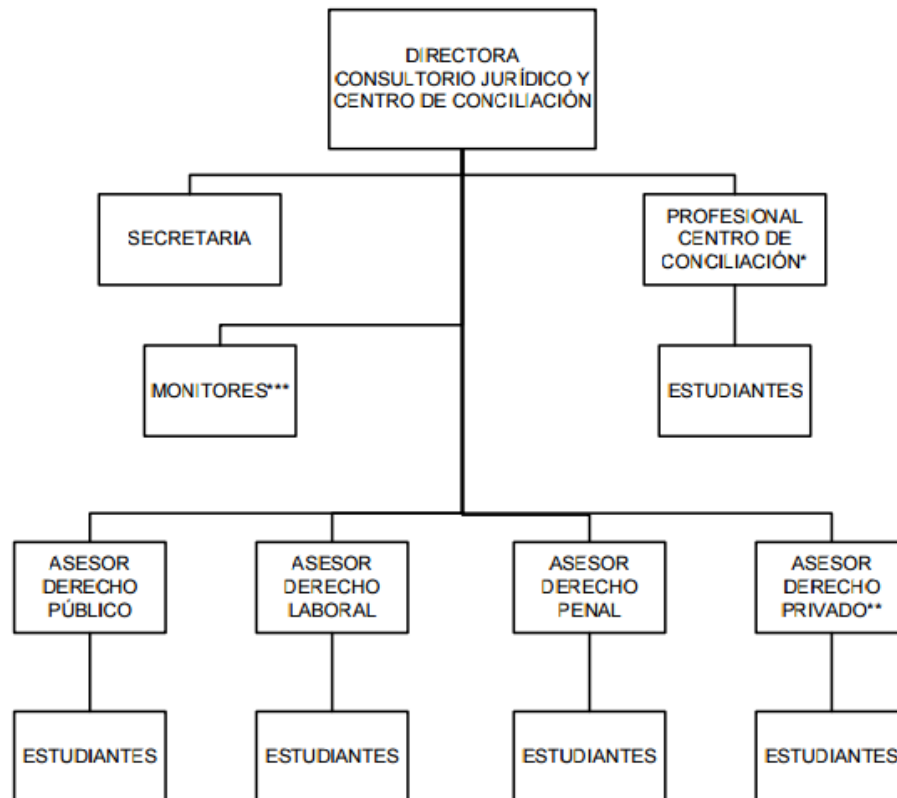
### **4.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O ENTIDAD**

El Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander es una Unidad de práctica donde se integra la teoría aprendida por parte de los estudiantes de Derecho durante la carrera, a la realidad social, allí se presta un servicio social a personas de escasos recursos al brindarles asesoría jurídica en áreas específicas, como lo son: Derecho Privado (en el que se incluye el tema de derecho del consumidor), familia, Penal, Laboral y Público.

Además de promoverse dentro del mismo la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, se da una atención que impacta de manera positiva a la sociedad, apoyando la misión de la Universidad Industrial de Santander.

## 4.2 ORGANIGRAMA<sup>1</sup>

Figura 1. Estructura organizacional de Consultorio Jurídico



## 4.3 RESEÑA HISTÓRICA<sup>2</sup>.

El Consultorio Jurídico es una Dependencia adscrita a la Escuela de Derecho de la Universidad Industrial de Santander, fue creado mediante Acuerdo 127 del 27

<sup>1</sup> CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS. Manuales. Recuperado el 03 de marzo del 2016 en: [https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extencion/consultorio\\_juridico/Manuales/MEX- CJ.01.pdf](https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extencion/consultorio_juridico/Manuales/MEX- CJ.01.pdf) Consulta: 3 de marzo de 2016, 8:40 am.

<sup>2</sup> UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Reglamento de Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación. Recuperado el 02 de marzo del 2016 en: <https://www.uis.edu.co/webUIS/es/academia/facultades/cienciasHumanas/escuelas/derecho/consultorioJuridico.html>

de Julio de 1999<sup>3</sup> del Consejo Académico de la misma institución, en los últimos años, el consultorio Jurídico y Centro de conciliación ha atendido 16.582 (dieciséis mil quinientos ochenta y dos) beneficiarios aproximadamente, cosa que refleja el excelente servicio prestado a la sociedad más vulnerable y además, en compromiso que tiene frente a la justicia oportuna.

Al Consultorio Jurídico UIS, le fue otorgada la certificación bajo las normas NTC ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2004, en el año 2008 inició el proceso de implementación y consolidación del Sistema de Gestión de Calidad, lo que permitió obtener resultados satisfactorios en la auditoría realizada por ICONTEC<sup>4</sup> en el mes de abril de 2009 lo cual concluyó con el concepto positivo ya mencionado.

La certificación de Calidad NTC ISO9001:2008 y NTCGP 1000:2004, fue obtenida por parte de Consultorio Jurídico el 13 de agosto de 2009, dicho reconocimiento no solo garantiza la calidad del servicio social de asesoría jurídica y promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral y Público, Penal y Privado, sino que también ratifica los objetivos y la misión de la Universidad como Institución.

Sin duda, esta certificación es una muy importante distinción, que permite garantizar a los beneficiarios, un servicio de alta calidad, en este caso, a la población de escasos recursos económicos de Bucaramanga y su área metropolitana], lo cual contribuye al fortalecimiento de la Escuela de Derecho y

---

<sup>3</sup> Mediante acuerdo N° 127 del 27 de julio de 1999, el Consejo Académico autorizó el funcionamiento del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander, en cumplimiento del artículo 30 del Decreto 96 de 1971, modificado por la Ley 583 de 2000.

<sup>4</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). Recuperado el 19 de Marzo del 2016 en: [www.icontec.org/](http://www.icontec.org/)

Ciencia Política y a los procesos misionales de la Universidad Industrial de Santander, partiendo de la práctica en el campo jurídico, que puede obtener un estudiante de Derecho y Ciencia Política.

El Consultorio Jurídico con su proyección de la universidad a la comunidad a través de una práctica social, busca el bienestar común, y contribuyendo con la actividad académica, está enmarcado dentro del Proceso de Extensión según el acuerdo N° 006 de 2005<sup>5</sup> y por tal razón, le aplican las mismas directrices institucionales tales como Política Calidad, Objetivos de Calidad, está incluido en el mapa de procesos institucional y de ahí que los lineamientos transversales de dichos procesos también le apliquen, todo con el fin de complementar un servicio y un compromiso que se enmarca en beneficio de la justicia.

Ofreciendo sus servicios dentro del marco de las prácticas académicas que son la materialización del compromiso de la universidad con la comunidad, como ya se mencionó, las prácticas académicas persiguen claramente dos objetivos.

En primer lugar, está el académico: que fortalece una consolidación de los conocimientos tanto de estudiantes como profesores y la aplicación de los aspectos teóricos a situaciones socioeconómicas y culturales concretas y, en segundo lugar, está el Social: que tiene como prioridad, desarrollar programas y proyectos que contribuyan al mejoramiento de las condiciones reales del medio social, mediante la vinculación de profesores y estudiantes a esta actividad, garantizando la calidad de la que se habla.

Igualmente, el Consultorio Jurídico, a través de sus servicios, busca además de un bienestar común, la contribución de aprendizaje a los estudiantes con la actividad

---

<sup>5</sup> CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. (7 de febrero de 2005). Por medio del cual se adoptan las Políticas y se definen los principios orientadores y los objetivos de la función de Extensión de la Universidad Industrial de Santander. [A c u e r d o No. 006 DE 2005].

académica, esto enmarcado dentro del Proceso de Extensión el cual tiene como objetivo “facilitar el aprovechamiento de las capacidades institucionales para atender necesidades sociales y empresariales, y a su vez, transformar las prácticas institucionales en materia de investigación y docencia”<sup>6</sup>.

En este sentido, el Consultorio Jurídico como parte del proceso de extensión, se guía por las directrices institucionales y las disposiciones transversales de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander.

#### **4.4 BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios del Consultorio Jurídico, son personas naturales de escasos recursos económicos, pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 ó afiliados al sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN), como se rectifica a través de la presentación del recibo de un servicio público del lugar donde residen, al momento de solicitar algún servicio.

Así entonces, para acceder a los servicios del Consultorio Jurídico, el Usuario deberá presentar la cédula de ciudadanía, factura de un servicio público o el carné del SISBEN<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> CONSULTORIO JURÍDICO UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER – UIS. Manuales. Recuperado el 03 de marzo del 2016 en: [https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio\\_juridico/Manuales/MEX- CJ.01.pdf](https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Manuales/MEX- CJ.01.pdf) Consulta: 3 de marzo de 2016, 8:40 am.

<sup>7</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Sistema de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales. Recuperado el 05 de Marzo del 2016 en: [www.sisben.gov.co/](http://www.sisben.gov.co/)

#### **4.5 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

El Consultorio Jurídico como dependencia adscrita a la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander debe servir como instrumento de docencia y práctica a los estudiantes de la carrera de Derecho garantizando su formación como verdaderos profesionales, por medio de la práctica, así como, prestar el servicio social de asesoría jurídica y la promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del Derecho Laboral y Público, Penal y Privado, dejando que el estudiante aplique sus conocimientos a problemáticas reales.

Vale la pena mencionar que el Consultorio Jurídico UIS, cuenta con los recursos físicos y tecnológicos para la prestación del servicio, su recurso humano se encuentra bajo los lineamientos de la UIS, lo cual le permite proyectarse a la Comunidad y consolidarse como unidad de desarrollo, práctica e investigación<sup>8</sup>.

#### **4.6 OBJETO SOCIAL<sup>9</sup>**

Proyectar a la Universidad en la comunidad mediante la atención directa a los beneficiarios y mediante la celebración de convenios con entidades públicas y privadas de la Región.

Servir de instrumento de docencia y práctica, promoviendo la interdisciplinariedad en los estudiantes de los últimos cuatro semestres que matriculen la asignatura de Consultorio Jurídico.

---

<sup>8</sup> UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Consultorio Jurídico UIS. Recuperado el 03 de marzo del 2016 en: [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co).

<sup>9</sup> CONSEJO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. (20 de agosto de 2010). Por el cual se ratifica el Reglamento Interno del Consultorio Jurídico de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander [Acuerdo 062 de 2010].

Prestar el servicio social de asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos, mediante la asistencia legal en trámites procesales y extraprocesales, consolidándose como medio eficaz de acceso a la administración de justicia.

Fomentar y promover los derechos humanos a nivel local y al interior de la comunidad universitaria, mediante la asesoría jurídica en acción de tutela, la actuación en procesos judiciales y la asesoría de beneficiarios en el marco de desarrollo de convenios con entidades del Estado.

Fomentar y promover los mecanismos alternativos de resolución de conflictos mediante la asesoría en la elaboración de contratos de transacción y el acompañamiento en las audiencias de conciliación.

Desarrollar el incentivo permanente del profesional en el campo social, morigerando el ímpetu del abogado litigante, por el profesional conciliador en procura de la solución de conflictos.

## **5. MARCOS DE REFERENCIA**

Sin duda, la claridad en cuanto a las normativas vigentes respecto al tema, son necesarias; el establecimiento de una crítica analítica sobre la misma y el sustento del desarrollo de la práctica social, entre esto están los conceptos legales, las normas, la jurisprudencia, entre otras; orientan el proceder y el desempeño como practicante.

En lo anterior, se incluyeron las grandes doctrinas o teorías jurídicas en las se sustenta o las que se requieren en el desarrollo de la práctica social, sin dejar a un lado los conceptos doctrinales que son inmediatamente identificables para el desarrollo de las actividades jurídicas programadas en la práctica social a realizar.

### **5.1 MARCO DE ANTECEDENTES JURÍDICOS**

Si bien, hay una gran cantidad de normatividad sobre el derecho del consumidor, fue necesario que se tuviera como objeto de análisis para concluir algunos temas de interés y aplicarlos en la vida práctica; en medio de la importancia de aclarar los conceptos legales, normas y jurisprudencia en las que se sustenta el desarrollo de la práctica jurídica social, hay legislación, que aunque se tengan en cuenta en el proceder y las decisiones durante la misma para ver la evolución del tema, como en el caso de los decretos 3466 de 1982 y 3523 de 2009, no fueron la base.

Antes, es indispensable entender que las normas de protección al consumidor rigen las relaciones de consumo que se presenten dentro del territorio colombiano respecto de los bienes que se adquieran y de los servicios que se presten en

Colombia, de acuerdo con el principio de la aplicación territorial de la ley<sup>10</sup>, en este caso la base de la práctica Jurídica Social, principalmente está en la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo, el Código de Procedimiento Civil el Decreto 2153 de 1992 y la Ley 1480 de 2011, esta última hoy vigente.

### **Constitución Política de Colombia**

**“Artículo 78:** La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y beneficiarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y beneficiarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”<sup>11</sup>.

En el artículo mencionado anteriormente, se establece la protección del consumidor como un derecho colectivo, según el cual será la ley la que regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, se trata de lograr un plano de igualdad real y efectiva donde tengan acogida tanto los intereses de los empresarios, como de los consumidores.

**“Artículo 334:** La dirección general de la economía estará a cargo del Estado. Este intervendrá, por mandato de la ley, en la explotación de los recursos naturales, en el uso del suelo, en la producción, distribución, utilización y consumo

---

<sup>10</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Guía general de protección al consumidor, Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, 2011, pp. 6 a 7.

<sup>11</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA [Const.] Artículo 78 [Titulo II, Capítulo 3], 2da Ed. Legis, 1991.

de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano. Dicho marco de sostenibilidad fiscal deberá fungir como instrumento para alcanzar de manera progresiva los objetivos del Estado Social de Derecho. En cualquier caso, el gasto público social será prioritario.

El Estado, de manera especial, intervendrá para dar pleno empleo a los recursos humanos y asegurar, de manera progresiva, que todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo al conjunto de los bienes y servicios básicos. También para promover la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones...<sup>12</sup>.

En cuanto a la consagración constitucional mencionada, en Colombia, se consagra la intervención del Estado, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes, y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el objetivo de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes; es aquí donde se denota la responsabilidad del Estado en el tema objeto de estudio.

se establece la protección del consumidor como un derecho colectivo, según el cual será la ley la que regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, se trata de lograr un plano de igualdad real y efectiva donde tengan acogida tanto los intereses de los empresarios, como de los consumidores.

---

<sup>12</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA [Const.] Artículo 334 [Titulo XII, Capítulo 1], 2da Ed. Legis, 1991.

## **Decreto 2153 de 1992**

En estas normas es donde se encuentran algunos datos por resaltar como lo que es la estructura de la SIC y su regulación, tan importantes para la práctica jurídico social, en el sentido en que aclara, cual es la autoridad competente a la hora de una vulneración de derechos en el tema de protección al consumidor.

La modificación de las normas, en la práctica jurídica social, es de interés estudiarla para resaltar progresos y retrocesos que se han tenido a lo largo del tiempo, por lo que no se descarga incluso normas derogadas en esta parte.

## **Ley 1480 de 2011<sup>13</sup>**

Si de protección de los derechos del consumidor, debemos mencionar, sin duda alguna, la LEY 1480 DE 2011 que asignó a la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades tanto administrativas como jurisdiccionales; igualmente, esta norma se usará en su totalidad ya que está vigente y cada uno de sus artículos, aunque no estén ya mencionados, harán parte de la base de la práctica jurídico social.

**"ARTÍCULO 3:** Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y beneficiarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

### 1. Derechos:

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

---

<sup>13</sup> Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

1.5. Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

1.6. Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

1.7. Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

1.8. Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

1.9. Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

1.10. Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

1.11. Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

1.12. Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

## 2. Deberes.

2.1 Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> CONGRESO DE COLOMBIA. (12 de octubre de 2011) Artículo 3 [Título I]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220

Con lo anterior, queda claro que no se trata de simples derechos cuando nos referimos a los consumidores, estos son taxativos y se complementan además con una serie de deberes que se hacen de gran relevancia conocer ya que es al punto donde se pretende llegar con la práctica jurídica social, que estos puntos básicos queden claros no solamente a los estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, sino también a los beneficiarios del mismo.

**“Artículo 4:** ...En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil (Hoy, Código General del Proceso)\*\*\*, en particular las del proceso verbal sumario”<sup>15</sup>.

En este caso, es indispensable aclarar las diferentes facultades de la Superintendencia de Industria y Comercio, en materia de protección al consumidor, que ha tenido a través del tiempo de existencia, las cuales ejerce siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

- Facultades administrativas<sup>16</sup>:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, adelantar las investigaciones por su incumplimiento, e imponer las sanciones respectivas.
2. Impartir instrucciones acerca de la manera como deben cumplirse las disposiciones en materia de protección al consumidor por parte de los

---

\*\*\*Ley 1564 de 2012. Hoy en día regula la actividad procesal en los asuntos civiles, comerciales, de familia y agrarios.

<sup>15</sup> Congreso de Colombia. (12 de octubre de 2011) Artículo 4 [Título I]. Estatuto del consumidor. [Ley 1480 de 2011]. DO: 48.220

<sup>16</sup> REDCONSUMIDOR. Superintendencia de Industria y Comercio. Recuperado el 11 de marzo de 2016 en: <http://www.redconsumidor.gov.co/publicaciones.php?id=41700&dPrint=1>

destinatarios de las mismas y fijar los criterios que faciliten su cumplimiento y señalar los procedimientos para su aplicación.

3. Practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar los hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de la ley.

4. Con excepción de las competencias atribuidas a otras autoridades, establecer la información que deba indicarse en determinados productos, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores.

5. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en la ley o aquellos productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud.

6. Solicitar la intervención de la fuerza pública con el fin de hacer cumplir una orden previamente impartida.

7. Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores.

8. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

9. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción.

10. Definir de manera general el contenido, características y sitios para la indicación pública de precios.

11. Instruir según la naturaleza de los bienes y servicios, medidas sobre plazos y otras condiciones, en los contratos de adquisición de bienes y prestación de servicios.

12. Fijar el término de la garantía legal para determinados bienes o servicios, cuando lo considere necesario.

13. Fijar el término por el cual los productores y/o proveedores deben disponer de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada para garantizar el buen funcionamiento de los bienes que ponen en circulación.

- Facultad Jurisdiccional<sup>17</sup>:

La Superintendencia de Industria y Comercio, conoce de la denominada acción de protección al consumidor, mediante la cual decide respecto de las controversias que tengan como fundamento:

- La vulneración de los derechos del consumidor;
- Las originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en la Ley 1480 de 2011 y en normas especiales de protección a consumidores;

---

<sup>17</sup> SUPERINTENDECIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Recuperado el 12 de marzo del 2016 en: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).

- Las orientados a lograr que se haga efectiva una garantía;
- Las encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios o por información a publicidad engañosa.

## **Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>18</sup>**

Es de importancia mencionar las disposiciones consagradas en los artículos 5, 13, 14, 15, 16 y 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; y, el artículo 29 y 229 de la Constitución Política de Colombia, que hacen alusión al derecho a acceder a la administración de justicia, que se erige en nuestro ordenamiento superior como un derecho fundamental de los individuos, que como tal prevalece y goza de protección especial por parte del Estado, según la Corte Constitucional en la sentencia T- 476 de 1998<sup>19</sup>; ya se deben tener en cuenta porque son parte de la normatividad que será utilizada dentro del proceso base de la práctica social.

Precisamente ese derecho a acceder a la justicia va ligado con la práctica jurídica social, ya que es uno de los objetivos específicos, lograr una justicia efectiva para todos los consumidores que han sido afectados, por lo cual es de importancia agregar algunos artículos que velan por lo mencionado:

**“Artículo 5:** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como

---

<sup>18</sup> Congreso de Colombia. (18 de enero de 2011). Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. [Ley 1437 de 2011]. DO: 47.956

<sup>19</sup> Ver sentencia de la Corte Constitucional de Colombia. T-476/98 Referencia: Expediente T-152151; M.P. Dr. Fabio Moron Díaz.

a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto...”

**“Artículo 13:** Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado”.

## **Jurisprudencia**

En este punto, hay dos temas que sin duda conforman parte importante de la práctica jurídico social, no solo porque conforman el proceso que se toma como base y ejemplo para lograr los objetivos mencionados anteriormente; estos dos temas son: acceso a la administración y debido proceso; aspectos que se relacionan con el tema objeto de estudio bajo el estatuto del consumidor.

Así las cosas, la corte constitucional ha entendido por el derecho de acceso a la administración “como la posibilidad reconocida a todas las personas residentes en Colombia de poder acudir en condiciones de igualdad ante los jueces y tribunales de justicia, para propugnar por la integridad del orden jurídico y por la debida protección o el restablecimiento de sus derechos e intereses legítimos, con estricta sujeción a los procedimientos previamente establecidos y con plena observancia de las garantías sustanciales y procedimentales previstas en las leyes”, según la sentencia T-283 de 2013<sup>20</sup>.

Por otra parte, la Corte Constitucional ha entendido por derecho al debido proceso “como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia”, según la Sentencia C- 980 de 2010<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. T- 283/13; Referencia: Expediente T- 3.567.368. M.P. Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Bogotá D.C., 16 de mayo 2013

<sup>21</sup> CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. C- 980/10; Referencia: expediente D-8104. M.P. Dr. Gabriel Eduardo Mendoza martelo. Bogotá D.C., 1° de diciembre de 2010.

Finalmente, vale la pena resaltar en el caso de la jurisprudencia, los derechos específicos del consumidor, ya que mucho se ha hablado del tema y se pretende encontrar la mayor claridad posible; es el caso entonces de la Sentencia C-1141/00, donde se refieren al tema así:

“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”<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> CORTE CONSTITUCIONAL DE COLOMBIA. C- 1141/00; Referencia: expediente D-2830 M.P. Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz. Santafé de Bogotá, D.C., agosto 30 de 2000.

## 5.2 MARCO TEÓRICO

En cuanto al régimen de protección al consumidor, se debe partir de que, en toda negociación, una parte espera satisfacer sus necesidades con la adquisición del producto o servicio ofrecido, aquí es donde el Estado asume un papel de vigilancia, mediante normas de Derecho, protegiendo así la parte débil del negocio que generalmente es el consumidor.

Dicho régimen de protección, estaba contenido en el Decreto 3466 de 1982, donde entre muchas otras cosas, se encontraba el régimen de publicidad, que se trata básicamente de castigar a los comerciantes que emitan información engañosa, induciendo al error; por lo anterior, existe responsabilidad por parte del comerciante y el Estado puede sancionar y al mismo tiempo ordenar el cumplimiento de la norma.

Responsabilidad es la obligación de reparar el daño. Es la obligación de responder por sus actos. Es la sanción jurídica de comportamientos.<sup>23</sup> Aquí los elementos de las normas no son ajenos en el tema de protección al consumidor, hay una hipótesis de comportamientos, ya sean prohibitivos o permisivos, que conllevan a una consecuencia jurídica directa, vale recordar que esta responsabilidad depende de lo que se pruebe como daño, culpa y nexo causal sin dejar a un lado el bien tutelado salvaguardado.

Si se habla de la posibilidad de que exista un abuso por parte de la posición dominante, es en este punto donde la información es de vital importancia dentro del tema, si bien es imposible que todos perciban determinado tema como lo hace un especialista, los consumidores por el simple hecho de conocer sus derechos a

---

<sup>23</sup> HINESTROSA, Fernando. Tratado de las obligaciones, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2003, pp. 182 a 194.

la hora de ejercer este papel, están disminuyendo la asimetría que existe frente a la posición dominante dentro del mercado.

Por otra parte, es necesario entender que “el tema de protección al consumidor tiene un componente administrativo y otro jurisdiccional”<sup>24</sup>, en este sentido, el Estado interviene pretendiendo un mercado confiable y, además, existe protección del interés de un sujeto privado como tal, en caso de que le cause daño; aquí el régimen de consumidor es para un selecto grupo de personas como su nombre lo indica.

Ahora, en la relación de consumo se integran tres componentes, “un consumidor, un productor y/o proveedor o expendedor y un producto o servicio”<sup>25</sup>, es en esta relación en que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), tiene facultad para velar por la observancia de lo establecido en la norma, además de otras autoridades que hacen posible la protección de los derechos del consumidor.

Por otra parte, sin duda fue necesario un esfuerzo significativo para elaborar el proyecto convertido luego en el estatuto del consumidor, procurado concretar los preceptos constitucionales en desarrollos posibles y adecuados a la realidad del país, tratando de conjugar no solo a la protección de los consumidores frente a una parte de dominio, sino también la protección de productores y distribuidores a partir de que no vayan más allá de lo que les corresponde.

En Colombia, contrario a lo que muchos piensan, existen muchas normas que protegen a los consumidores colombianos. Sin embargo, al hacer un análisis se concluye que no existe una verdadera protección al consumidor, hay una alta

---

<sup>24</sup> VELANDIA, Mauricio. Derecho de la competencia y el consumo: Competencia desleal, abuso de la posición de dominio, carteles restrictivos, actos restrictivos, integraciones económicas y protección al consumidor, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2011, PP 426 a 427.

<sup>25</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Guía general de protección al consumidor, Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, 2011, pp. 6.

inflación normativa pero la normatividad es simplemente formal, hay una limitación para crear entidades para temas específicos, se protege al consumidor de manera mediata o indirecta, etc.

Si vemos en esta ocasión, si todo se complementa con doctrina, en este momento las disposiciones normativas son completamente ineficaces, pues hay un completo desconocimiento de los derechos que protegen al consumidor, así como de las entidades que ejercen su defensa y tutela.

Si además tenemos en cuenta que muchas de las disposiciones que contiene el Estatuto del Consumidor son simples sugerencias al comerciante y no verdaderas obligaciones, como los registros de calidad e idoneidad en los que los productores o importadores podrán registrar sus productos (art. 3, Decreto 3466 de 1982), o las garantías de los productos y servicios, incluyendo la supuesta garantía mínima presunta (no es verdaderamente tal) que sólo se hacen exigibles en los productos sobre los cuales el vendedor haya asegurado su calidad o estén registrados en alguno de los registros de calidad o idoneidad (no en todos los productos y servicios, como debería ser una verdadera garantía mínima presunta) (arts. 11-13, Decreto 3466 de 1982) podemos concluir que el consumidor queda, en la práctica, totalmente desamparado.

Si a lo anterior sumamos que actualmente en Colombia sólo existe la Confederación Colombiana de Consumidores<sup>26</sup> como asociación de consumidores encargada de la tutela y protección de este grupo social, y que sus esfuerzos, aunque bien intencionados, son insuficientes por la escasez de recursos de toda índole; y que en Colombia no existen entes especializados para la protección del consumidor como el ombudsman para la defensa del consumidor en Suecia.

---

<sup>26</sup> CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE LOS CONSUMIDORES. Recuperado el 02 de marzo de 2016 en: [www.ccconsumidores.org.co](http://www.ccconsumidores.org.co).

A pesar de lo recién mencionado, es necesario reconocer que la jurisprudencia colombiana de las altas cortes en esta última década ha empezado a hacer un aproximamiento al tema, y ha empezado a dar unos primeros, y aunque tímidos, importantes pasos a la ampliación y desarrollo de la protección al consumidor en Colombia.

Si bien estos avances han surgido más como un elemento accesorio a la responsabilidad civil que como una verdadera rama del derecho con sus principios, desarrollos y vicisitudes especiales, y que estos planteamientos no han sido apropiados por el común de los jueces y funcionarios que son los que deciden estos problemas día a día; es importante resaltar la importancia de estas primeras aproximaciones al estudio del tema, que si bien en algunos casos resultan insuficientes, en otros han logrado ampliar tímidamente el espectro de protección que tiene el consumidor colombiano ante la desprotección casi absoluta que estos padecen en materia normativa, a pesar del gran número de leyes promulgadas al respecto.

El derecho al consumidor, directamente será exigible por su titular frente a las autoridades correspondientes, existe un elemento complementario cuyo contenido y alcance es definido por los órganos políticos del estado de acuerdo con las condiciones económicas y políticas de cada momento histórico en particular.

Sin duda se debe mencionar que se requiere modificar el régimen de derecho del consumo colombiano, incorporarle un verdadero catálogo de derechos, que se ajuste a la realidad de mercado colombiano y que proteja verdaderamente al consumidor; así como procedimientos claros, expeditos, sencillos y eficaces, en los que se establezca una responsabilidad objetiva por parte de los productores y distribuidores, así como se le aminore su carga de la prueba, en donde el consumidor no deba probar contundentemente todo lo que afirma sino que goce de ciertas presunciones que obliguen al productor o proveedor a probar que su

producto cumplía con los estándares de calidad, o que al menos sería incapaz de producir los daños aducidos, pues son estos quienes tienen el personal capacitado, el acceso a fórmulas y componentes así como la capacidad financiera para hacerlo.

En ese sentido el derecho al consumidor beneficia a toda la nación colombiana, por cuanto asegura que toda su población reciba protección que implique su información y conocimiento como ciudadano, dispuestos al avance del comercio.

Finalmente, diferentes sentencias como la T-008/98 y SU-159/2000, la Sentencia T-658-98, la Sentencia T-774 de 2004 y la Sentencia C-980 de 2010, reafirman los derechos que tiene los colombianos relacionados con el consumo como la posibilidad de acceder a la justicia, aquí es importante mencionar el caso que se toma como base para la práctica Jurídica social, a partir de eso se reconocen los diferentes medios que tiene el consumidor para acceder a la justicia incluso cuando hay una sentencia dictado por un juez y se supone un derecho más vulnerado como el debido proceso.

### **5.3 MARCO CONCEPTUAL**

El Consumidor, en Colombia se define así: “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”. (Artículo 5, ítem 3 de la Ley 1480 de 2011).

Si bien en el Derecho Colombiano, la noción legal de consumidor ha sido delimitada por la doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio y la

jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, la misma no ha sido unitaria en las diferentes legislaciones, en algunos casos es más amplia o más estrecha, aun existiendo elementos comunes.

Por ejemplo, la definición de consumidor que contiene el estatuto colombiano se caracteriza por su exagerada amplitud, lo cual ha hecho necesaria su delimitación por parte de la doctrina y la jurisprudencia. Cuando me refiero a un concepto amplio en Colombia, me refiero a que a primera vista se da a entender que el consumidor es toda persona que celebre un contrato, lo cual resultaría absurdo, pues solo se debe hablar de las relaciones jurídicas especiales: las relaciones de consumo.

“Consumidor es la persona que usa, desgasta, agota o extingue el producto, es decir, quien tienen una relación de consumo con el producto”<sup>27</sup>, por lo anterior se afirma que no es necesario ser comprador para ostentar la calidad de consumidor. Puede que existan definiciones que resultan amplias en el sentido en que se considera como tal, a cualquier persona que celebre un contrato, esto no va acorde a la finalidad del estatuto específico, un ejemplo de dichas definiciones es: “Toda persona, natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado para la satisfacción de una o más necesidades”<sup>28</sup>.

Por lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), se ha pronunciado delimitando el concepto donde incluye la satisfacción de necesidades propias, privadas, familiares o domésticas, donde lo relevante es la finalidad; de existir dudas, la calidad deberá ser determinada por la autoridad competente mediante la apreciación de pruebas.

---

<sup>27</sup> VELANDIA, Mauricio. Derecho de la competencia y el consumo: Competencia desleal, abuso de la posición de dominio, carteles restrictivos, actos restrictivos, integraciones económicas y protección al consumidor, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2011, PP 427.

<sup>28</sup> Decreto 3466 de 1982, **Colombia, Bogotá D.C., 2 de diciembre de 1982, Artículo 1**, letra c).

Por último, la Corte Suprema de Justicia, recalca dos principales directrices para la calificación de consumidor, en primer lugar, está la posición de destinatario o consumidor final del bien y, en segundo lugar, está la adquisición o utilización de bienes o servicios con una finalidad fuera del ámbito empresarial o profesional<sup>29</sup>.

La **Superintendencia de Industria y Comercio. (SIC)** es un organismo técnico, específicamente de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, cuya actividad está enfocada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano; unas de sus funciones más importantes es la Protección de los derechos del consumidor, ejercer como Autoridad Nacional de Propiedad Industrial, vigilar las Cámaras de Comercio, entre otras.

La **Denuncia**: consiste en una manifestación que hace un particular, con la singularidad de no pretender una observación de su caso específico, ya sea para su solución o indemnización, “se limita a poner en conocimiento de la SIC, la presunta realización o ejecución de conductas que violan las normas vigentes en materia de protección al consumidor, con el fin de obtener la protección de interés general”<sup>30</sup>; contrario a lo anterior, está la **queja** con la cual si se pretende la observación del caso particular y así, la reparación, resarcimiento indemnización o solución directa en su beneficio.

La **Garantía**: es la obligación en cabeza de proveedores, productores o expendedores, dentro del papel que cumplen, de garantizar la calidad de bienes y servicios que ofrecen; “es el lapso de tiempo durante el cual los productores y

---

<sup>29</sup> Ver sentencia de la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil No: 1999-04421 o1, mayo 3 de 2005; M.P. César Julio Valencia Copete.

<sup>30</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Guía general de protección al consumidor, Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, 2011, pp 10 a 11

proveedores o expendedores están obligados a responder por las condiciones de calidad e idoneidad del producto o servicio”<sup>31</sup>.

**El Principio de buena fe:** consiste en que no solo los productores y proveedores, sino también los consumidores, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para las partes como consecuencia de ejercer como tales; en este principio prima la reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente las partes.

La **Libre competencia**, se puede definir como la posibilidad de que los consumidores tengan libertad de acceso y elección a la oferta de bienes y servicios, así como propender porque en el mercado exista variedad de precios y calidades; la Superintendencia investiga, corrige y sanciona las prácticas comerciales restrictivas de la competencia y la competencia desleal; igualmente, analiza lo concerniente para autorizar, condicionar u objetar las integraciones de empresas que se dediquen a una misma actividad productiva o participen en la misma cadena de valor.

El **derecho fundamental al de Habeas Data**, la Superintendencia de Industria y Comercio es la encargada de la protección del mismo, esto es, conocer, actualizar y rectificar los datos personales; la protección está amparada en la Ley 1266 de 2008, la cual se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos. La aplicación está encaminada a regular el uso de esa información y por tanto otro tipo de datos.

Los **Registros Públicos**, estos son delegados por el gobierno a las Cámaras de Comercio, los cuales hoy integran el RUES, entre los que figuran: El Registro Mercantil, el Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, el Registro Único de

---

<sup>31</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Guía general de protección al consumidor, Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, 2011, pp 18

Proponentes, el Registro de las Entidades pertenecientes al sector Solidario, las Veedurías, el Registro Nacional del Turismo, los Vendedores de Juegos de Suerte y Azar y las O'NG Extranjeras con sucursal en Colombia.

La **acción de tutela** es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, que busca proteger los Derechos constitucionales fundamentales de los individuos “cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública”; es decir, al no haber otro recurso para hacerlos cumplir o en el caso de que exista peligro inminente.

“Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales”<sup>32</sup>.

Características de la acción de tutela:

- **Subsidiaria o residual:** Solo procede cuando no se dispone de otro medio de defensa judicial.
- **Inmediato:** Su propósito es otorgar sin dilaciones la protección a la que haya lugar.
- **Sencilla o informal:** No exige conocimientos científicos, ni específicos para su ejercicio.
- **Específica:** Se contrae a la protección exclusiva de los derechos fundamentales.
- **Eficaz:** En todo caso exige del juez un pronunciamiento de fondo para conceder o negar el amparo del derecho.

---

<sup>32</sup> Decreto 3466 de 1982, Colombia, Bogotá D.C., 19 de noviembre de 1982, Artículo 1.

- **Preferente:** El juez la tramitará prelación a otros asuntos, salvo la acción de habeas corpus. Los plazos son perentorios e improrrogables.
- **Sumaria:** Es breve en sus formas y procedimientos<sup>33</sup>.

El **recurso de reposición** está previsto tanto en la tramitación judicial como contra una resolución administrativa. En ambos casos se presenta ante la misma autoridad que profirió el acto (si se trata de un proceso judicial) o ante el órgano administrativo que dictó el acto administrativo ( en cuyo caso rige la ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del procedimiento administrativo común) el recurso de reposición solo se pueden interponer ante los actos administrativos que pongan fin al procedimiento administrativo y tiene carácter potestativo; es decir no es necesario interponerlos para acudir a la jurisdicción contencioso administrativa.

El **derecho de petición** es el cual la Constitución Política Nacional en su artículo 23, le concede a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades de manera respetuosa, con el fin de que se suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> Ver Auto 053/02 de la Corte Constitucional de Colombia.; Referencia: expediente T-561054. M.P. Dr. Jaime Córdoba Triviño. Bogotá, D.C., 30 de mayo de 2002.

<sup>34</sup> Constitución Política de Colombia [Const.] Artículo 23 [Titulo II, Capitulo 1], 2da Ed. Legis, 1991.

## **6. PRIMER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

Inicié mi práctica el 29 de abril de 2016, con la presentación del primer informe de la práctica jurídico social que realicé en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, evidencíé el compromiso y las labores ejecutadas hasta el momento de su entrega, toda vez que, a medida que avanzaba el tiempo de práctica como modalidad de grado, se debía demostrar el cumplimiento de los objetivos expuestos en la propuesta ya aprobada.

En el primer mes de la práctica jurídico social, se analizó y profundizó sobre la normatividad, doctrina y jurisprudencia relacionada con el tema objeto de estudio y se construyó la línea del derecho que se pretendía; tuve la oportunidad de conocer la competencia que tiene el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander en materia del derecho del consumidor, dentro del marco de la atención a personas naturales de escasos recursos económicos quienes manifiestan su total desconocimiento de sus derechos como consumidores.

Así las cosas, para este primer informe se ejecutaron las actividades correspondientes a la fase inicial de la práctica jurídico social, investigando y apropiándome del tema, al mismo tiempo en que elaboré las estrategias didácticas de información, tanto para beneficiarios como para estudiantes, como lo son los folletos y diapositivas que ahora están a disposición del Consultorio Jurídico UIS, como información palpable y eficaz sobre el derecho al consumidor, teniendo en cuenta las diferentes necesidades al acceder a un conocimiento detallado, actualizado y práctico del tema.

Teniendo como base el principal objetivo de esta práctica que consiste en fortalecer el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander en la orientación jurídica del derecho del consumidor y su aplicación; puse en ejercicio

habilidades para lograr dar a conocer información útil, dirigida a los estudiantes practicantes y a los beneficiarios, de cara a proteger y garantizar los derechos del consumidor.

En este periplo de tiempo de la práctica jurídico social, logré identificar que la dificultad más común que se tiene con respecto al derecho al consumidor en el Consultorio Jurídico UIS, es la falta de información, por lo cual se trata de cumplir cada objetivo de una manera vinculante, esta primera parte se trató de poder facilitar información escrita a los estudiantes practicantes y los beneficiarios, con el fin de acrecentar su interés por el tema.

Para el presente informe, ya que se trató de diseñar la línea de derecho del consumidor orientada a la información y atención dirigida a los estudiantes practicantes y a los beneficiarios del servicio del Consultorio jurídico, me concentré en el marco jurídico y en el teórico, buscando claridad antes de cumplir con los demás objetivos que se anunciaron con base en la práctica.

Tanto de la directora de la Práctica Jurídico Social, Dra. Clara Inés Tapias Padilla, como de la tutora delegada para la misma, Dra. Laura Cristina Jácome, recibí recomendaciones y asesoría para dar continuidad y cabal cumplimiento de los objetivos.

## **6.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Conocimiento, exploración y análisis de las necesidades y prioridades de los estudiantes y beneficiarios del consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, teniendo en cuenta el enfoque del derecho al consumidor.
- Elaboración de una línea del derecho al consumidor, que abarca todas las

ramas, incluso la penal, esto para guiar y orientar de manera práctica y efectiva sobre el tema, teniendo como base la ley vigente 1480 de 2011.

- Examinar la problemática de los consumidores al momento de hacer efectivos sus derechos y buscar alternativas didácticas para dar a conocer la regulación del tema dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, no sin antes contar con la orientación de la especialista y asesora del área.
- Elaboración de información actualizada y de fácil acceso, que sea presentada de manera resumida, teniendo como base la doctrina, la jurisprudencia, la normatividad vigente y la experiencia, herramientas didácticas entendibles y completas para quienes no se encuentra capacitado para tratar el tema con diligencia, me refiero tanto a estudiantes practicantes como a los beneficiarios del Consultorio Jurídico UIS.

Si se trata de observar y analizar la aplicación de la normatividad en materia de derecho al consumidor por parte de las Instituciones competentes, vale la pena resaltar que, sin duda, la claridad en cuanto a las normativas vigentes respecto al tema, fue necesaria; el establecimiento de una crítica analítica sobre la misma y el sustento del desarrollo de la práctica social, entre esto están los conceptos legales, las normas, la jurisprudencia, entre otras, orientaron mi proceder y desempeño como practicante.

Por lo anterior, incluí las teorías jurídicas en las se sustenta o las que se requirieron en el desarrollo práctica social, sin dejar a un lado los conceptos doctrinales que son inmediatamente identificables para el desarrollo de las actividades jurídicas programadas en la práctica, todo eso plenamente relacionado con el derecho al consumidor.

Si bien, en el área del derecho al consumidor se brinda asesoría en el procedimiento que se tenga que realizar, independientemente del que sea y teniendo como punto de partida la información que suministre el beneficiario, indicándole cuestiones como la entidad competente, las actuaciones que debe realizar y los documentos que debe aportar; era importante compilar información para que ese trabajo individual de los estudiantes, estuviera completo y fuera acorde a una misma línea de soluciones.

Cuando se dio inicio a la labor, atendiendo la parte teórica con la guía de la tutora y directora de la práctica jurídico social, se observó que hay una gran cantidad de normatividad sobre el derecho del consumidor, por lo que fue necesario su análisis; en medio de la importancia de aclarar los conceptos legales, normas y jurisprudencia en las que se sustenta el desarrollo de la práctica, fue indispensable ver la evolución en el tema, por ejemplo, decretos que aunque no son la base del ejercicio, se deben estudiar para exaltar progresos y criticar retrocesos a los que se puede aportar alguna solución.

Aduciendo a que la Ley no asigna competencia específica en materia de derecho comercial a los consultorios jurídicos, tener como punto de partida que el de la Universidad Industrial de Santander ofrece el servicio sobre el derecho al consumidor para brindar herramientas al usuario en virtud del trabajo que viene haciendo la Superintendencia de Industria y comercio, fue de suma importancia a la hora de compilar la información pertinente.

Cabe resaltar que lo expuesto en las herramientas didácticas de información, es producto del estudio minucioso de la normatividad vigente, con el fin de tener pleno conocimiento del tema y más adelante tener un acercamiento con las entidades y autoridades correspondientes, no solo para percibir el trato del tema, sino también para aportar en la medida de lo posible.

## **6.2 INFORME DE GESTIÓN:**

La práctica la inicio desde el día 29 de abril del presente año, siendo mi horario presencial todos los días, de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm durante 16 semanas; mi función comprendió analizar y profundizar sobre el tema, para que cada asesoría y actuación que se haga dentro del consultorio jurídico de la Universidad Industrial de Santander, sea actualizada y pertinente; se tuvo en cuenta la doctrina, la jurisprudencia, la normatividad vigente y además la experiencia obtenida dentro del manejo de procesos llevados ante la Superintendencia de Industria y Comercio, aspecto del cual ya había hecho referencia.

Aquí, es necesario reconocer el avance de la jurisprudencia colombiana en la ampliación del espectro de protección al consumidor; ahora bien, a pesar de que sin duda alguna encontramos que se requiere modificar el régimen del derecho al consumidor, ajustado a la realidad colombiana con procedimientos sencillos y eficaces, en esta práctica Jurídico social y específicamente en este primer informe, se buscó claridad a través de lo ya establecido.

- SOPORTES.

Material didáctico de información, folleto dirigido a los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander y otro dirigido a los beneficiarios del mismo, según sus necesidades.

Link con acceso a diapositivas con información útil para los estudiantes de Consultorio Jurídico UIS, material indispensable para su capacitación y orientación, con el fin de brindar una defensa responsable con información actualizada y oportuna.

Ver anexo 1: Folleto dirigido a estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico UIS.

Ver anexo 2: Folleto dirigido a los beneficiarios del Consultorio Jurídico UIS.

Ver anexo 3: Material didáctico de información (Diapositivas).

## **7. SEGUNDO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

Mediante la entrega del segundo informe, en cumplimiento de lo estipulado en la propuesta de la practica jurídico social aprobada, cumplí con el objetivo de dejar constancia de las actividades realizadas, siguiendo las indicaciones tanto de la tutora como de la directora designadas, diseñando la línea del derecho al consumidor, capacitando a los estudiantes practicantes, realizando seguimientos a las actuaciones llevadas a cabo dentro de la entidad con respecto al tema, observando la aplicación de la normatividad, analizando el caso guía de la práctica y ejecutando los demás objetivos tendientes a preservar los derechos fundamentales de los consumidores beneficiarios del Consultorio Jurídico de la universidad industrial de Santander.

La finalidad de presentar este informe, era la de demostrar el avance en el desarrollo de los objetivos descritos en la propuesta de la práctica jurídica social objeto de estudio, esto con pleno compromiso y teniendo como base la importancia que implica este tipo de ayuda a los beneficiarios y estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico UIS.

Como referencia, lo hasta ahora expuesto en los informes de la Práctica Jurídico Social, es apenas una parte de la finalidad que tiene el apoyo que se viene prestando en el Consultorio Jurídico UIS, atendiendo a cada una de las necesidades de los beneficiarios, todo esto en aras de asegurar celeridad en los trámites que pongan fin a la vulneración de los derechos del consumidor, con el debido acompañamiento a los estudiantes practicantes por medio de su trabajo en procesos y asesorías.

Para tener una noción más clara de cada una de las necesidades y prioridades que tienen los estudiantes practicantes de Consultorio Jurídico UIS al igual que los

usuarios sobre sus derechos como consumidores, fue indispensable un acercamiento con un estudio juicioso de los casos, analizando la realidad del tema y la problemática de los consumidores al momento de hacer efectivos sus derechos, esa vulneración reflejada da impulso a las labores que se llevan a cabo en la práctica jurídico social.

Por otro lado, una vez cumplido el segundo mes ejerciendo labores dentro del Consultorio Jurídico UIS, fue posible concluir que la solución o por lo menos parte de ella, no está en tener normatividad sobre el derecho al consumidor, esta no es realmente efectiva y eficaz si no se incentiva la necesidad de ir más allá del estatuto y entender la necesidad y la realidad primaria para su aplicación; el conocimiento que se tenga acerca de los derechos y deberes del consumidor sería obligatorio no solo por parte de los profesionales en derecho sino también por la comunidad.

Es importante resaltar que si bien los derechos de los consumidores, están establecidos en la ley 1480 del 2011, en el Consultorio Jurídico UIS se reciben múltiples casos que tienen relación con ciertos ítems del artículo 3 del mismo estatuto: está el Derecho a recibir productos de calidad, a recibir información, a recibir protección contra la publicidad engañosa y a la protección contractual; no es que sean estos cuatro los únicos casos o temas a tratar, es que son los más recurrentes según lo evidenciado hasta el momento en la práctica Jurídico Social.

Por ejemplo, para esta etapa de la práctica, se analizaron los artículos del estatuto del consumidor mencionado, de manera detenida y responsable, dando lugar a una capacitación, un aporte consciente de la necesidad de aplicar la normatividad a la realidad; sin duda, estas consideraciones jurídicas y teóricas preliminares, nos llevaron a sacar ciertas conclusiones con respecto a la problemática vigente y por

qué no, a formular posibles soluciones, todo lo anterior complementado con el trabajo que se presentó en el primer informe.

## **7.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Elaboración de una línea del derecho al consumidor, que es guía efectiva sobre el tema, pero esta vez, teniendo en cuenta la realidad a la cual se aplica la normatividad vigente.
- Ofrecer capacitaciones grupales y asesorías jurídicas en materia de derecho del consumidor a estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico UIS, con el fin de garantizar el conocimiento de la legislación en materia de derecho del consumidor y actuar como defensa ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Dedicación de tiempo determinado para dar respuesta a las dudas de los estudiantes practicantes y buscar posibles soluciones jurídicas, compartiendo así la experiencia y mejorando el acceso a la información con respecto a la práctica; lo anterior se hizo a través de las capacitaciones grupales y el análisis de procesos y asesorías individuales ya mencionados.
- Ejecución de talleres de orientación con diferentes actividades, para estudiantes de Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con la ayuda de la tutora de la práctica, la Doctora Laura Cristina Jácome, buscando el interés en el tema, una defensa responsable y unas asesorías oportunas, es decir, un excelente desempeño.
- Facilitación de material didáctico a los estudiantes para brindar un acceso sencillo de información compilada, dicho material se facilita de manera

electrónica o física si es necesario

## 7.2 INFORME DE GESTIÓN

Una vez iniciada la labor, mi función fue brindar apoyo jurídico a estudiantes practicantes al tiempo en que, hacia investigación a fondo del tema, diseñando la línea del derecho al consumidor, aplicando la normatividad vigente a la realidad, capacitando a los y realizando seguimientos a las actuaciones llevadas a cabo dentro de la entidad con respecto al tema; precisamente estos objetivos planteados, son tendientes a preservar los derechos fundamentales de los consumidores beneficiarios del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

Ahora bien, en este mes de la práctica, presenté el siguiente informe, manifestando que continué con la labor asignada, cada objetivo específico cumplido, da lugar al objetivo general, el siguiente es un caso base que sirve de ejemplo para reflejar lo hasta aquí ejecutado, esta vez fungí como conciliadora (Cód. 22300464):

Cuadro 1. Cuadro de informe de gestión

Asunto objeto de conciliación.	El convocante suscribió un contrato con la empresa DESTINO SIN LIMITES S.A.S, donde el mismo se comprometía a cancelar una suma de dinero a cambio de recibir una serie de descuentos especiales al momento de adquirir planes vacacionales, mediante transferencia electrónica se descuenta UN MILLÓN QUINIENTOS VENTE MIL PESOS M/CTE ( \$ 1'520.000), por concepto de suscripción del contrato y de gastos de papelería, el señor JORGE ELIECER ARIZA FAJARDO (Usuario del Consultorio Jurídico UIS) presentó la solicitud de cancelación del contrato y por ende la
--------------------------------	---

	devolución del dinero ya que no fue informado de muchas prerrogativas que constaban en dicho documento. Art. 3, 1. Derechos, ítem 3 de la Ley 1480 de 2011.
Pretensiones.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La cancelación del contrato suscrito entre el convocante y el convocado.</li> <li>2. Hacer efectiva la devolución del dinero que le fue descontado de la tarjeta de crédito del convocante, por un valor de UN MILLÓN QUINIENTOS VENTE MIL PESOS M/CTE (\$ 1'520.000), por concepto de suscripción y papelería.</li> <li>3. Establecer modo, tiempo y lugar para la devolución del monto de dinero mencionado.</li> </ol>
Resultado de la conciliación.	Ya que la parte convocada DESTINO SIN LIMITES SAS, no asistió a ninguna de las dos conciliaciones, pese a haber sido notificada en debida forma, se elaboró informe de inasistencia y al final, la constancia de inasistencia.
Acompañamiento del Consultorio Jurídico UIS.	Con la asesoría jurídica brindada, a la cual pude aportar teniendo en cuenta la línea del derecho al consumidor que se elaboró en la práctica, no fue suficiente cuando la intención era defender los derechos del consumidor; al ver el resultado de la conciliación, se hacen nuevas propuestas a considerar como la queja ante la SIC o una demanda, aspectos que se estudiaron con el asesor del área, sin descartar, claro está, mecanismos de los cuales el tema en mención se hace valer, como lo son la tutela y la demanda por responsabilidad civil contractual, una vez agotados los mecanismos necesarios. Lo anterior no se realiza ya que el convocado envió comunicación comprometiéndose a la devolución del dinero; sin embargo, lo ejecutado da cuenta del compromiso que hay al interior del Consultorio Jurídico UIS por preservar los derechos de los beneficiarios como consumidores.

Al continuar con la labor encomendada, la finalidad era ser un apoyo para los estudiantes y beneficiarios con respecto al tema, gracias a que soy auxiliar administrativa y que puedo estar en la zona de reparto o información de las

instalaciones del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, me pude entrevistar con los beneficiarios que solicitaron el servicio de asesoría jurídica, con el interés enfocado en quienes se presentan con temas relacionados al derecho del consumidor, para obtener detalles de lo que les aqueja y poder brindarles seguridad debido al compromiso que se viene manejando al interior.

La recepción de consultas, es el primer paso para iniciar la labor de asesorar jurídicamente a los beneficiarios del Consultorio Jurídico UIS, para las inconformidades se incentivó la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, esto con el fin de agilizar los trámites de responsabilidad y no congestionar aún más la justicia, entre otros aspectos.

Al tener contacto con el consumidor o el beneficiario y al lograr comunicarme con los estudiantes practicantes a través de talleres, medios didácticos, capacitaciones y demás, hizo que el cometido se lograra, como ya se aseguró antes, para establecer una verdadera defensa del consumidor se necesitan beneficiarios informados, estudiantes suficientemente capacitados y unas instalaciones adecuadas.

## **8. TERCER INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

Con la presentación de este informe demostré el desarrollo del cuarto objetivo específico descrito en la propuesta, analizando las estrategias que tienen las entidades encargadas principalmente de la protección a los derechos del consumidor, para así aplicarlas y por qué no, mejorarlas con nuevas propuestas.

Ello no hubiera sido posible, sin el análisis del caso base de la práctica en mención, gracias a ese caso que se recepcionó en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, se tomó con más entereza la responsabilidad que se debe asumir frente al tema, ya que es tan cotidiano y que en muchas ocasiones pasa desapercibido, con esto se analizaron las falencias que hay en cuanto a la preparación de los estudiantes, la información que tienen los usuarios y las instalaciones inadecuadas para asumir el tema.

A lo largo de este tiempo de práctica, se atendieron las inconformidades de los usuarios, la preocupación de la directora y docentes que hacen parte del Consultorio Jurídico por prestar un servicio integral y de calidad frente al tema, y la intención de los estudiantes por informarse, es por esto que entender cómo accionan las demás entidades no sobra, por el contrario, se pueden llegar a complementar y a mostrar las falencias que se tienen al interior.

Una vez se logró el objetivo específico, lo que se muestra es la perfección de la línea del derecho al consumidor que se construyó ya que se continúa con la realización de las labores descritas en los anteriores informes. Todas las inconformidades, dudas o sugerencias de directivos, docentes, estudiantes y beneficiarios, se ven fundamentadas dentro de la realidad y la gracia era no quedarnos con las ideas básicas sino salir a buscar eso que ha funcionado o

puede llegar a funcionar para la protección del consumidor que, en sí somos todos.

Gracias a lo ya relatado en estos informes, se deja constancia de todo el trabajo realizado en la práctica Jurídico Social en favor de los consumidores, particularmente de los beneficiarios del Consultorio Jurídico UIS.

En este periodo de tiempo, fue posible el conocimiento del real funcionamiento de las entidades tendientes a la defensa del estatuto del consumidor, aquí es importante resaltar una vez más, que tener entes de control y vigilancia como la Superintendencia de Industria y Comercio, da cuenta de lo bien estructurada que está la normatividad vigente y específicamente la Ley 1480 de 2011.

Ahora, tras el tercer mes desarrollando lo propuesto dentro del Consultorio Jurídico, se encontraron persistentes las problemáticas a tratar sobre el derecho al consumidor, si bien la competencia que le corresponde con el tema a la entidad, está basada en la Ley 2583 del 2000, artículo 1, numeral 5; se reconoció el trabajo de las entidades principales que se encargan de lo mismo, con esto se buscaba implementar nuevas ideas y analizar las falencias que hay dentro del cometido de la protección de derechos, así como la observación de la realidad para así aplicar la norma vigente procurando el mayor beneficio para los consumidores.

Algo importante por incluir aquí, es que en el caso base de esta práctica jurídica, se analizó el artículo 6 del estatuto del consumidor mencionado (Ley 1480 de 2011):

“todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida, el incumplimiento de esta obligación dará lugar a: 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores. 2. Responsabilidad

administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley. 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley”.

Finalmente, lo importante en este informe está en el análisis del caso que hizo posible la práctica Jurídica y además la observancia del funcionamiento de las encargadas de la protección al derecho del consumidor.

## **8.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

Asistir como una simple usuaria a las instalaciones de entidades como la Casa del consumidor en Bucaramanga o a los diferentes consultorios Jurídicos de la ciudad, con el fin de hacer ciertos interrogantes para así enfocar la atención en el trabajo que se viene desarrollando dentro de las mismas y ver la posibilidad de aportar nuevas ideas al Consultorio Jurídico de la Universidad de Santander.

Analizar el caso guía que permitió incentivar el interés de quienes hacemos parte del Consultorio Jurídico UIS para establecer nuevas estrategias e ideas a implementar.

Investigar a fondo sobre la Superintendencia de Industria y Comercio, en sus funciones como ente de control, con facultades tanto administrativas como jurisdiccionales, esto con el fin de complementar la línea de derecho al consumidor que se viene construyendo.

Se siguió con las labores mencionadas en los anteriores informes, esto tiene que ver con el seguimiento de asesorías y procesos, con el estudio de la normatividad vigente, con la elaboración de material didáctico y con la capacitación de

estudiantes practicantes, esto para incentivar la participación y compromiso si se trata de los derechos del consumidor.

Me presenté el 11 de Julio de 2016 a la Casa del Consumidor en Bucaramanga, lo que allí se pretendía hacer, era precisamente acudir a una autoridad que como dependiente de la Superintendencia de Industria y Comercio que tiene facultades administrativas y jurisdiccionales frente al tema, está encargada de ejercer cuestiones que el Consultorio Jurídico a diario maneja.

Teniendo en cuenta que no se trata de que lleguen los usuarios en busca de una asesoría sobre el derecho del consumidor al Consultorio Jurídico UIS y simplemente se le diga que debe presentarse a la Casa del Consumidor, no; se entiende finalmente la competencia y si se trata de tener una justicia real y oportuna, ahí está el enfoque y la necesidad de trabajar mancomunadamente.

En dicha entidad se hicieron múltiples preguntas bajo el papel de un simple usuario que necesitaba información, con la misma se obtuvo la certeza de hasta dónde llega el servicio prestado y con qué podemos contar cuando de vulneración de derechos al consumidor se trata, casos recurrentes en el Consultorio Jurídico UIS, son los mismos que a diario llegan a la Casa del Consumidor, saber cómo manejan cada uno de ellos, es la finalidad, así como el acercamiento a entidades que más que eso, con un apoyo en cuento a protección.

Igualmente los días 25, 26 y 27 de julio de 2016, visité a los Consultorios Jurídicos de las Universidades Santo Tomas, Uniciencia y Pontificia Bolivariana de Bucaramanga respectivamente, con la misma intención de buscar y entender la forma de accionar dentro de su competencia y buscar no solo de hacer tomar conciencia del trabajo que se viene ejerciendo en defensa del consumidor, sino también saber cómo lo manejaban para que en el momento de que existieran

nuevas ideas, las mismas implementarlas en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.

## **8.2 INFORME DE GESTIÓN**

Si bien, presentarme en las entidades que tienen como competencia lo relacionado al tema de derecho al consumidor, representó una experiencia enriquecedora, fue la comprobación de que se necesita mucho trabajo y compromiso para trabajar mancomunadamente en pro de defender los derechos de los consumidores; hablar con funcionarios del tema y ver como ellos mismos reconocen los faltantes que hay a la hora de accionar, es el motivo que incita a seguir con la investigación para así considerar posibles soluciones.

La función que un principio comprendió analizar y profundizar sobre el tema, se complementó esta vez con la experiencia obtenida en la observación de lo que hacen las demás entidades encargadas frente al tema, hablo de la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Casa del Consumidor en Bucaramanga y otros Consultorios Jurídicos de los cuales ya había hecho referencia.

De esta manera, presento alguna información obtenida que sin duda alguna nos sirve de base para implementar más cuestiones en busca de una defensa real del consumidor; además, se tiene un reflejo del análisis del caso base de la práctica donde se refleja su importancia para hacerse público porque de allí se derivan vulneraciones comunes y la forma de trabajo que hasta hoy se ha desarrollado.

Algunas conclusiones que se dieron después de las actividades realizadas en este tercer mes de práctica fueron:

**Cuadro 2.** Cuadro de informe de gestión

<p><b>Casa del Consumidor de Bucaramanga.</b></p>	<p>Si bien en zonas rurales no se cuenta con estas dependencias, en zonas urbanas sí y es esta la manera de dar celeridad a la protección de los derechos del consumidor sin olvidar que falta avanzar en el cubrimiento nacional de la presencia de este ente como lo es la SIC.</p> <p>Según la funcionaria de la entidad, los temas más recurrentes son: las garantías, las ventas a distancia, todo en materia de programas de aprendizaje del idioma inglés, lo correspondiente al sector de servicios funerarios y lo relacionado con el sector de electrodomésticos, temas comunes en el Consultorio Jurídico UIS.</p> <p>Aun teniendo casi una total dependencia a la sede principal de la Superintendencia de Industria y comercio en Bogotá, que fue comentada por la misma funcionaria, en Bucaramanga se viene trabajando en la información para todos y eso es de reconocer, me comentaban sobre, las jornadas de difusión de información a la ciudadanía en los diferentes municipios, la participación de programas televisivos como mecanismo de comunicación y la capacitación recurrente que se le da a los mismos funcionarios.</p> <p>Acudir a lo que es parte de la red nacional de protección al consumidor, se debe asumir como una oportunidad para el mejoramiento del servicio prestado, no solamente en el Consultorio Jurídico UIS, sino en los demás también, el proyecto en asocio con las alcaldías municipales, sin duda son inmuebles dotados para prestar el mejor servicio siendo autoridad de orden local, a la cual debemos vincularnos; sin tratarse de enviar los casos que se recepcionen en los diferentes consultorios de la ciudad, si hay mucho por implementar teniendo en cuenta la competencia que implica.</p>
---	--

<p><b>Consultorios Jurídicos de Universidades en Bucaramanga.</b></p>	<p>El área del derecho al consumidor, se asume en los diferentes consultorios Jurídicos de la ciudad, con recelo en el sentido en que me comentaba un funcionario, la Ley no asigna una competencia específica sobre el tema, en ellos se brindan herramientas al usuario a través de asesorías en su mayoría, sobre lo contenido en la normatividad vigente; de lo que se encargan por lo general según respuesta comunes, es de: proyectar denuncias, quejas, acciones de tutela, derechos de petición y realizar asesorías y acompañamiento a los beneficiarios en todo el procedimiento de reclamación que se tenga, en las diferentes entidades correspondientes.</p> <p>Si bien, el Consultorio Jurídico UIS, tiene por así decirlo, un plus frente a la protección al consumidor al contar con un centro de conciliación como apoyo, esto en muchas ocasiones no es suficiente para que lo que puede lograr hacer en beneficio de los consumidores.</p> <p>Según los demás consultorios, los temas más recurrentes a tratar, con los que estamos de acuerdo, son: inconvenientes de toda índole que tiene relación a los consumidores, específicamente sobre facturación y cobros, protección a la información o Habeas Data, información engañosa, precios, calidad y financiación.</p> <p>Lejos de mostrar un interés importante sobre el tema, se denota la timidez con la cual se informa, sin duda alguna, el trabajo que se desarrolla en la práctica Jurídica deberá ser común en los demás consultorios, pues aun no es suficiente el servicio, el conocimiento, la información y los mecanismos que allí se presentan o se brindan.</p>
---	---

En cuanto al caso base de la Práctica Jurídico Social, que fue trabajado precisamente con la intención de que no se quedara simplemente como experiencia para el estudiante que actuó como defensa, en este caso la suscrita, sino que fue guía para los demás estudiantes en su labor.

En el mismo se tuvo la oportunidad de enfrentarse a una acción de protección al consumidor como lo es una demanda, como proceso de mínima cuantía por lo cual se asistió como defensa a audiencia de que trata el artículo 439 del Código de Procedimiento Civil, en este proceso se reflejaron varias inconsistencias dignas de preocupación, con respecto al derecho al acceso a la administración de justicia y al debido proceso.

En el caso, no se hizo traslado de la contestación de la demanda, no se aceptó el saneamiento propuesto en audiencia por parte de la defensa en un principio, al ver que se había citado para un caso de mayor y menor cuantía de que trata el artículo 432 del Código de Procedimiento Civil que daba oportunidad de apelación a la decisión, cuando se hizo uso del recurso, hubo una confusión de la normatividad aplicada y se negó.

Igualmente, se vulneró el requisito de pronta justicia, el derecho a la defensa y a la contradicción, todo esto bajo la supervisión de quien fungía en el momento como Juez, funcionario de la Superintendencia de Industria y Comercio que nos permitió ver la realidad, salirnos un poco de la zona de confort que es la simple normatividad vigente y descubrir la necesidad de información a la mano tanto para los consumidores, como para los profesionales en derecho.

Continuando con la labor encomendada pero ahora una parte se desarrolló fuera de las instalaciones del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el fin de entrevistarme con quienes reciben los casos, ya sea en la Casa del Consumidor en Bucaramanga o en los Consultorios Jurídicos de otras Universidades igualmente reconocidos, se solicitó el servicio con un caso de violación de derechos al consumidor cualquier; lo anterior, con el fin de conocer su forma de trabajo, además de hacer otras preguntas relacionadas al tema.

Sin duda, el primer paso para iniciar observando la labor jurídica de dichas entidades, consistió en el análisis de las inconformidades que asumían y de qué manera, para así analizar su lumbral de protección, el cual se le brinda específicamente a los consumidores, si se brinda protección o no, si se les da la atención que merecen, no es la conclusión que se pretendía sacar, la finalidad era la de verificar la necesidad con la que llegan los consumidores vulnerados en sus derechos, a accionar jurídicamente y qué solución se da.

Esto se hizo con la finalidad de observar la gestión judicial y la forma de accionar jurídicamente ya que la preocupación está en la importancia de estar a la par en cuanto a los mecanismos de protección y atención, más que una obligación como tal, se vio como una necesidad, si otras entidades pueden aportar ideas para la labor que se desempeña diariamente, viendo que también nos corresponde, por qué no buscarlas y al mismo tiempo aplicarlas para trabajar mancomunadamente en beneficio de quien corresponde.

## 9. CUARTO INFORME DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Con la presentación de este cuarto y último informe de la Práctica Jurídico Social que realicé en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, demostré el compromiso que se mantuvo a medida que avanzó la práctica, se dio cumplimiento cada una de las funciones asignadas.

Este mes fue para finiquitar los aportes en la línea del derecho al consumidor y lo considerado para llevar a cabo en esta última parte, era más que necesario, tratándose de un entregable que contiene información didáctica, entendible y resumida sobre las herramientas de protección y en general, el tema en mención.

Igualmente, la realización de una propuesta dirigida a la Directora del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, con el fin de que se cree un espacio para llevar a cabo audiencias virtuales con la Superintendencia de Industria y Comercio, es una de las tantas ideas que se tienen para mejorar el servicio prestado en procura de la protección real del consumidor.

Así las cosas, para este informe se ejecutaron las actividades correspondientes a la fase final de la práctica jurídica social, el trabajo realizado en los anteriores meses, sin duda se complementan uno a uno para llegar al cumplimiento del objetivo general; cuando se trata de brindar apoyo y asesoría jurídica en materia del derecho al consumidor, siempre será insuficiente debido a lo común que se ha vuelto el tema y lo mucho que hay por escudriñar del mismo.

Durante esta etapa de la Práctica, que más que eso, se convirtió en pleno aprendizaje, se observó la necesidad de dos nuevas estrategias que aportan soluciones a la hora de enfrentar casos sobre vulneración a los derechos del consumidor; si bien el principal enemigo en estos casos es la falta de

conocimiento sobre el tema tanto por parte de los consumidores como de los profesionales en derecho, se encuentran vulneraciones inminentes de los derechos, aspectos todos que pueden mejorar a partir de nuevas ideas que se presentan en prácticas como la que está siendo objeto de estudio.

Con el presente informe se demostró los resultados de este cuarto período de práctica, con el fin único de complementar el trabajo que se viene desarrollando desde el primer día en que se asumió el compromiso. En cada encuentro tanto con la tutora de la práctica, Dra. Laura Cristina Jácome, como con la directora, Dra. Clara Inés Tapias, se indicaron y concluyeron los resultados del contenido del trabajo llevado a cabo.

Así, fue posible tener en cuenta cada una de las investigaciones realizadas, ya sea en cuanto a la normatividad vigente, la jurisprudencia y demás, todo para ser reflejado en la guía o cartilla elaborada justamente para el conocimiento de cuestiones específicas, como lo es las entidades encargadas de control, protección, vigilancia y defensa de los derechos del consumidor.

Ahora, tras el cuarto mes desarrollando lo propuesto para la práctica como tal, ya fue necesario salir por así decirlo, de una experiencia de análisis e investigación, a convertir las necesidades en solicitudes y en material para el mejoramiento de la defensa en los casos específicos del derecho al consumidor.

Igualmente, se pudo observar que las entidades de protección están bien estructuradas a partir del estatuto del consumidor vigente, Ley 1480 de 2011; sin embargo, se encuentra que una de las problemáticas más frecuentes a la hora de proteger los derechos del consumidor, consiste en la falta de instalaciones adecuadas y la falta de estudiantes practicantes de los diferentes Consultorios Jurídicos de la ciudad, capacitados en la materia.

Por otra parte, una vez ejercidas las labores dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, se encontró que sin duda alguna era necesario seguir buscando alternativas didácticas para motivar a los estudiantes practicantes al estudio minucioso del tema, darles herramientas de información se convirtió en el último cometido que tiene sentido cuando se asegura que las falencias en las actuaciones de la defensa del consumidor, hace tediosa la labor y no aporta al mejoramiento que se tuvo con el nuevo estatuto del consumidor, una ruta final es otra estrategia que se construye a partir de lo ejecutado desde el primer día de la práctica jurídico social.

## **9.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

Análisis del caso guía que permitió incentivar el interés de quienes hacemos parte del Consultorio Jurídico UIS para establecer la necesidad de una sala de audiencia virtual dentro de las instalaciones.

Elaboración de una propuesta en la que se considere implementar una sala de audiencias virtuales y como finalidad, está en mejorar el servicio prestado a los beneficiarios en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, protegiendo el derecho a la defensa dentro de los procesos adelantados ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Construcción de una guía o cartilla que hace parte del material didáctico de información que quedará a disposición no solo de los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, sino también a los beneficiarios del mismo.

Seguir con las labores mencionadas en los anteriores informes, esto relacionado con el seguimiento de asesorías y procesos, con el estudio de la normatividad

vigente, con la elaboración de material didáctico como aquí se soporta y con la capacitación de estudiantes practicantes donde se facilita el material de información elaborado de manera efectiva.

## **9.2 INFORME DE GESTIÓN**

Ya que inicié laborando en la práctica desde el día 29 de abril del presente año y que con este informe se va finalizando la misma, era necesario resaltar el avance y lo hecho hasta el momento, porque todo sirve para incluir o ya sea en la propuesta de tener un aula virtual o en la cartilla que es una guía para estudiantes sobre el tema.

La propuesta se elaboró al igual que la última estrategia didáctica de educación e información y esto da lugar a la ampliación del espectro de protección al consumidor dentro del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander; ahora bien, esta es una forma sencilla y eficaz de incluir nuevas herramientas para la defensa de los derechos de beneficiarios que se asegura, son consumidores.

- SOPORTES.

- Material didáctico de información, cartilla o guía dirigida a los estudiantes practicantes del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander y además, a los beneficiarios del mismo, según sus necesidades. **Ver anexo 4**
- Propuesta ante la Dirección del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander para que se considere implementar una sala de audiencias virtuales. **Ver anexo 5**

Siguiendo con las labores encomendadas, en este tiempo de práctica, se evidenció todo el trabajo que se ha venido realizando, si bien en los informes se dan nuevas ideas que enriquezcan las herramientas de protección al derecho del consumidor, esto se convierte en un apoyo de orientación y esta vez no es la excepción, aquí se destacan finalmente, posibles soluciones a la problemática ya expuesta.

La finalidad esta vez se trata de elaborar dos estrategias, una que por ahora se queda plasmada solo como propuesta, y otra, que es didáctica de información, que se tiene a la mano y que se trata de una guía o cartilla a disposición de quien lo necesite dentro de las instalaciones del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander; con lo anterior, se brinda seguridad de un acceso a información detallada y a unas instalaciones acordes a lo necesario.

Sin duda, el paso por las entidades a las que asistí para el tercer mes de la práctica, consistió en el fundamento de considerar una audiencia virtual dentro de las instalaciones del Consultorio Jurídico UIS; no está de más aclarar que la finalidad al igual que con el material didáctico que se expide a través del mismo trabajo, es la de brindar un servicio conforme a la competencia que se asigna.

## **10. CASO BASE Y LÍNEA DEL DERECHO AL CONSUMIDOR.**

En cuanto al caso base de la Práctica Jurídico Social, tuve la oportunidad de asumir de defensa en el proceso ante la Superintendencia de Industria y Comercio, desde que lo asumí, tuve la intención de una experiencia no solo mía, sino que sirviera de ejemplo para resaltar los avances que ha tenido el tema, y las falencias que se reflejan a la hora de ejecutar la defensa de los derechos del consumidor.

Aquí vale la pena acudir a un recuento de los hechos que se dieron dentro del proceso, para sacar conclusiones respecto a lo que se puede mejorar como Consultorio Jurídico y a lo que se enfrenta todo estudiante practicante que el momento asuma cosas relacionados al tema; el caso en mención, también fue objeto de análisis para el tercer informe, de manera particular.

### **- HECHOS.**

1. En un establecimiento de comercio en la ciudad de Bucaramanga, la beneficiaria del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, el 21 de septiembre de 2013 compró un televisor de una marca reconocida y de un modelo moderno, por decirlo así.
2. El valor del televisor fue de \$2.013.720 tal y como constó pruebas llegadas, sobre lo cual se le otorgó un crédito, cuyo pago del valor fue diferido a 24 cuotas de \$91.296 pesos cada una.
3. El televisor contaba con la garantía de un año y a los siete meses después de la compra, el televisor de manera inesperada quedó inservible.

4. En el Centro de Servicios de reparación de la empresa, le indicaron a la beneficiaria que no era posible aplicar la garantía pues en el panel del televisor había aparecido “ORINES DE GATO”.
5. Se recolectaron pruebas suficientes de que no hubo MAL USO POR PARTE DEL COMPRADOR, ni siquiera había gatos en el recinto cerrado donde permanecía el televisor.
6. Según la funcionaria de la Oficina del Consumidor ubicada en la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, se venían presentando casos con IDENTICAS RAZONES por lo que se radicó una reclamación directa.
7. La SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, citó a audiencia de Conciliación VIRTUAL que se llevó a cabo en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, en la oficina de la directora del mismo.
8. Ya que se falló en contra de la usuaria, se acudió a la vía de tutela, por violación al debido proceso toda vez que se le dio un trámite diferente al señalado en la norma, esto es: desde el inicio se tramitó por el PROCESO VERBAL SUMARIO, pero por el de MENOR y no por el de MÍNIMA, situación esta que se le hizo notar al funcionario en la audiencia, no aceptándola, por lo que se continuo tramitando por el proceso de MENOR cuantía y no de MINIMA como debía ser.
9. Al proferirse el fallo y teniendo en cuenta que se le había dado tramite de VERBAL DE MENOR CUANTÍA, procedí como defensa, a apelar la providencia y esta fue negada en tanto se trataba de un “PROCESO VERBAL SUMARIO de MINIMA CUANTÍA”.

**10.** En el fallo de tutela, se señaló que se tenía otro medio de defensa judicial, el cual era acudir a la JURISDICCIÓN CIVIL, que por lo que se intentó impetra una demanda por responsabilidad civil contractual, cosa que no fue posible, por causas ajenas a la voluntad del Consultorio Jurídico UIS.

Sí, ese caso que presento de manera resumida, se constituyó en el motivo de arduo trabajo de investigación y análisis, para que no sea una constante, sin contar con que existió vulneración al debido proceso y a la inmediatez de la justicia; este es el caso con el que se trabajó durante la práctica Jurídico Social, a manera de experiencia y de ejemplo por los evidentes problemas que se pueden enfrentar tanto la defensa, como el beneficiario que por lo general tiene una posición desequilibrada frente al productor y/o distribuidor.

El caso ya es reconocido en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, pues era un cometido que se debía lograr dentro de esta práctica Jurídica, por medio de las capacitaciones, por ejemplo, para que se tuviera una idea de lo difícil que es trabajar sin lo que debe ser mínimo, en este caso, un funcionario que funge como juez, con conocimiento de causa.

Por otro lado, en cuanto a la Línea o ruta del derecho al consumidor, es precisamente el trabajo que se elaboró en cada una de las etapas de esta práctica jurídico Social, hace parte de los anexos que se allegan con este libro de entrega, donde está una cartilla con información resumida, unas diapositivas como manera didáctica comunicar el cómo asumir la defensa o la asesoría con respecto al derecho del consumidor, y demás documentos que al día de hoy se tienen disponible para todos los estudiantes.

Sin embargo, vale la pena tener en cuenta algunas consideraciones de la línea del derecho al consumidor elaborada, de cómo actuar en el momento en que, como

estudiante, me llegue un caso del derecho al consumidor. Cuestiones a tener en cuenta:

- Ante una violación del derecho al consumidor, lo primero que se debe presentar, es una reclamación directa a la otra parte; es decir, por parte del consumidor, ante el productor o distribuidor, para hacer efectiva la garantía o responsabilidad.
- De ser posible, se solicita audiencia de conciliación en el Centro de Conciliación de la Universidad Industrial de Santander, al ser un mecanismo de solución de conflictos en el que las partes, de manera amistosa y equitativa, posiblemente puedan llegar a un acuerdo sin acudir a un proceso judicial y con la ayuda de un tercero calificado.
- Teniendo como base que las acciones podrán ser simultaneas, o si así se desea, una vez no se logre expedir un acta de conciliación, se podrá presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con la cual se pretende la observación del caso particular y así, la reparación, resarcimiento indemnización o solución directa en su beneficio. Finalmente, se podrá presentar una denuncia ante los entes competentes.

Lo anterior, como ya lo mencioné, es un resumen de las posibilidades que se tienen para la defensa del derecho del consumidor que están más detalladas en el anexo 6 de este libro, esta línea sin duda denota la responsabilidad que como Consultorio Jurídico se tiene, a la hora de ejercer en un tema que es de su competencia y el compromiso que se debe asumir por parte de los estudiantes practicantes y los beneficiarios- consumidores básicamente.

## 10.1 LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

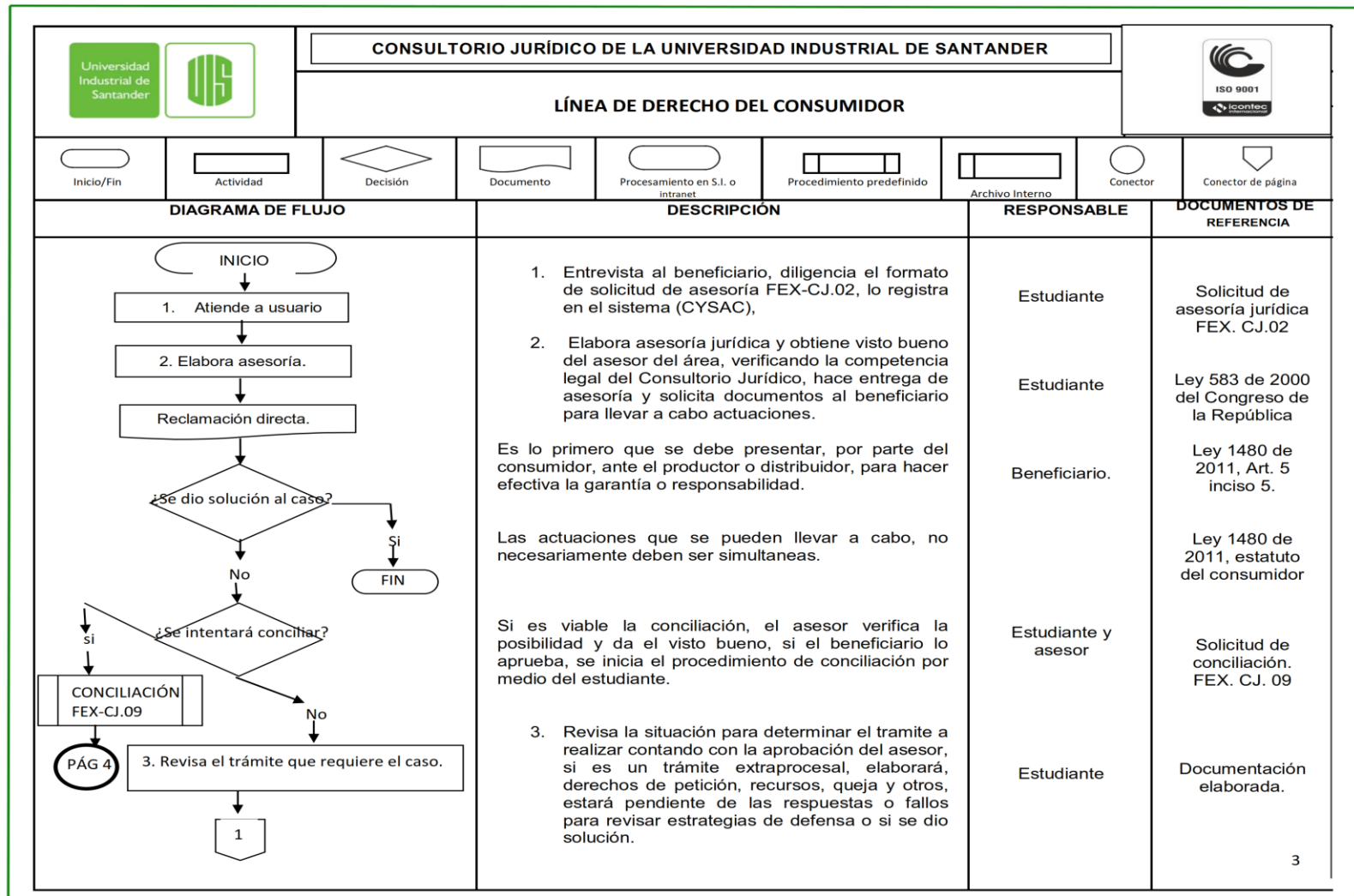
Figura 2. Línea de Derecho del Consumido.

		<b>CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</b>			
<b>LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.</b>					
Estatuto del consumidor.		Ley 1480 de 2011		Estatuto del consumidor	
<b>OBJETIVO</b>			<b>ALCANCE</b>		
<p>Establecer la ruta o línea de acceso a la protección de derecho del consumidor frente a las autoridades correspondientes, dentro del marco de la competencia legal del consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander.</p>			<p>Esta ruta o línea de derecho del consumidor aplica tanto para estudiantes, como para personal y beneficiarios del Consultorio Jurídico, de acuerdo a la competencia que determina la normatividad.</p>		
<b>NORMATIVIDAD</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia, artículos 78 y 334.</li> <li>• Ley 583 de 2000 del Congreso de la República, Por la cual se modifican los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971.</li> <li>• Ley 1480 de 2011, Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</li> <li>• Ley 1564 de 2012, Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.</li> <li>• Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal Colombiano, Artículos del 297 al 300.</li> <li>• Decreto 1818 de 1998, Por medio del cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.</li> <li>• Reglamento Interno del Consultorio Jurídico, Acuerdo 062 de agosto 20 de 2010 del Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander.</li> <li>• Reglamento Interno del Centro de Conciliación, Acuerdo 063 de agosto 20 de 2010 del Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander</li> <li>• NTCGP 1000:2009: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.</li> </ul>					
<b>DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS.</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consumidor:</b> "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". (Artículo 5, ítem 3 de la Ley 1480 de 2011).</li> <li>• <b>Superintendencia de Industria y Comercio. (SIC):</b> Organismo técnico, de carácter administrativo, adscrito al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, se enfoca en fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumo colombiano; entre sus funciones está la Protección de los derechos del consumidor. <a href="http://www.sic.gov.co/drupal/">http://www.sic.gov.co/drupal/</a></li> <li>• <b>Acción de protección al consumidor:</b> Mecanismo de protección ante cualquier vulneración de derechos del consumidor. Art. 56 Ley 1480 de 2011.</li> <li>• <b>Denuncia:</b> manifestación de un particular que busca proteger el interés general y el derecho colectivo de los consumidores.</li> <li>• <b>Demanda:</b> manifestación de un particular que busca la reparación, cambio del bien o devolución del dinero haciendo efectiva la garantía.</li> <li>• <b>Reclamo:</b> manifestación de un particular que busca obtener un reconocimiento de carácter particular, individual y directo.</li> <li>• <b>Principio de la aplicación integral de la Ley:</b> Las normas de protección al consumidor rigen las relaciones de consumo que se presenten dentro del territorio colombiano respecto de los bienes que se adquieran y de los servicios que se presten en Colombia.</li> <li>• <b>Garantía:</b> Obligación en cabeza de proveedores y productores, por un lapso de tiempo para responder por la calidad de bienes y servicios que ofrecen.</li> <li>• <b>Actuaciones:</b> Toda gestión realizada por el estudiante para el desarrollo de un proceso judicial o trámite asignado.</li> <li>• <b>Sistema CYSAC (Control y Seguimiento de las Actuaciones del Consultorio Jurídico):</b> Sistema de información para apoyar el control de las actuaciones de los estudiantes de Consultorio Jurídico de la UIS.</li> </ul>					
1					



CONSIDERACIONES



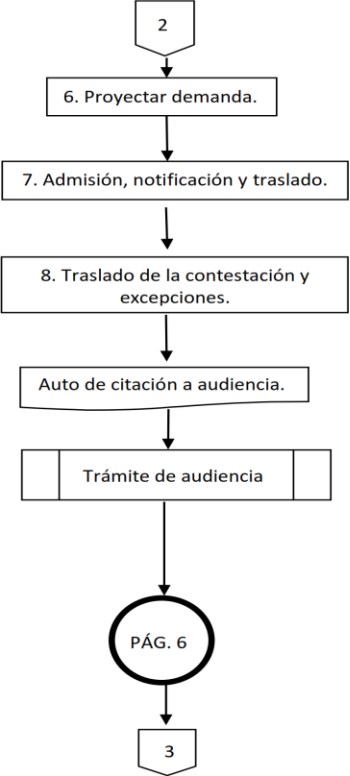
- El Consultorio Jurídico UIS Brinda herramientas al usuario en virtud del Nuevo Estatuto del Consumidor, Brinda asesoría y acompañamiento en el procedimiento que se deba realizar; el Centro de Conciliación está a disposición para temas específicos.
- La casa del Consumidor de Bucaramanga, seccional de la Superintendencia de Industria y Comercio, está ubicada en la Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghali, piso 3, los datos del contacto son 316 5229534 Ext. 89690,89691, 89692, 89693 y 89694, casadelconsumidorbucaramanga@sic.gov.co
- Ante una violación del derecho al consumidor, lo primero que se debe presentar, antes de acudir a las autoridades competentes para su protección, es una reclamación directa a la otra parte, hacer efectiva la garantía.
- Desde el momento en que se asigna un estudiante al caso del beneficiario, el mismo deberá encargarse, además de la asesoría jurídica, de todos los trámites necesarios para la protección de los derechos del consumidor, dentro del marco de la competencia legal.
- En la asesoría jurídica realizada por parte del estudiante, se deben mencionar todos los mecanismos a los cuales tiene derecho el beneficiario como consumidor, para la protección de sus derechos, así como los documentos que debe presentar para su trámite.
- Los temas a tratar en el Consultorio Jurídico UIS, son la calidad, el precio, la financiación e información, el habeas data (Derechos y protección de información), los Problemas del consumidor financiero, y todos los inconvenientes de cualquier índole sobre derecho del consumidor.
- La eficacia de la normatividad depende principalmente de tres cosas básicas: El conocimiento sobre derechos y deberes del consumidor parte de la comunidad en general, la delimitación del tema por parte de la doctrina y la jurisprudencia y unos jueces, funcionarios y profesionales en derecho comprometidos y capacitados.
- El estudiante deberá brindar una asesoría jurídica completa en el procedimiento que se tenga que realizar y teniendo en cuenta la información específica que suministre el usuario, en las misma se indicarán las actuaciones por realizar y los documentos por presentar.
- Para considerar la solicitud de audiencia de conciliación, el usuario debe allegar datos completos de la parte que sería convocada, de no ser así, sería imposible iniciar el trámite, igualmente deberá en primera medida, allegar todos los documentos solicitados por el estudiante de Consultorio Jurídico.
- Todas las actuaciones que se realicen por parte del estudiante, deberán ser autorizadas por el asesor del área a través de un visto bueno.
- Los documentos que el usuario allegue para la actuación que se debe iniciar si es el caso, deben respaldar los hechos relatados (Ejemplos: Facturas, contratos, entre otros, estos en fotocopia a menos que sea estrictamente necesario solicitar los documentos originales).
- Si bien los beneficiarios deberán recibir asesoría jurídica sobre los derechos que tienen como consumidores, también se deberán aclarar sus obligaciones, como es la de obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas, (Ver Artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor
- Se debe tener en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio no tiene una competencia en algunos temas, hay otras entidades que atienden reclamos y denuncias en otros temas relacionados., estas son: la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Nacional de Salud, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA, la Superintendencia de Puertos y Transporte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Comisión Nacional de Televisión.
- La Superintendencia de Industria y Comercio, tiene dentro de su misión, salvaguardar los derechos de los consumidores y sus facultades precisamente son tanto administrativas como jurisdiccionales. Ver: <http://www.sic.gov.co/drupal/>


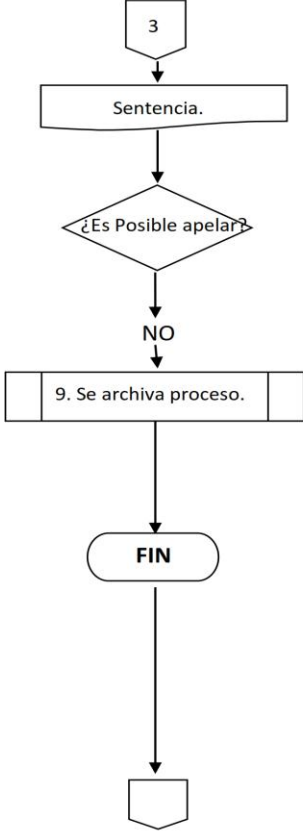




LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     1[1] --&gt; A[Acta de Conciliación]     A -- Si --&gt; F1([FIN])     A -- No --&gt; D{¿Se inicia trámite procesal?}     D -- Si --&gt; B[Demanda o denuncia.]     D -- No --&gt; F2([FIN])     B --&gt; C[4. Inicia carpeta de proceso.]     C --&gt; E{¿El proceso es ante la SIC?}     E -- Si --&gt; P5((PÁG. 5))     E -- No --&gt; D2[5. Seguimiento del proceso.]     D2 --&gt; 2[2]         </pre>	<p>En el caso en que se logre el acta de conciliación, pero no se dé cumplimiento a la obligación posteriormente, se asumirá y se tomarán en cuenta los otros mecanismos de protección.</p> <p>El mecanismo de protección que se proyecta, dependerá de lo que se busca lograr teniendo en cuenta la entidad que corresponda para interponerlo.</p> <p>4. Inicia un proceso, realiza las actuaciones y gestiones propias del proceso jurídico en las diferentes instancias, hasta que el mismo finalice.</p> <p>Si el proceso es o no de la SIC, dependerá del tema (Telecomunicaciones, información personal "Habeas Data", garantía, Información engañosa, ente otros), en Bucaramanga está la Casa del Consumidor, seccional de la SIC, donde se puede acudir.</p> <p>5. Seguimiento del proceso hasta su archivo interno. Dependiendo del tema a tratar, hay otras entidades que atienden reclamos y denuncias en otros temas relacionados., como lo son la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Superintendencia Nacional de Salud, el INVIMA, entre otras.</p>	<p>Centro de conciliación UIS</p> <p>Estudiante</p> <p>Estudiante</p> <p>Estudiante</p>	<p>Acuerdo 063 de agosto 20 de 2010</p> <p>Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal Colombiano, Artículos del 297 al 300.</p> <p>Ley 1480 de 2011, Ley 1437 de 2011 y Ley 1564 de 2012.</p> <p>Ver en: <a href="http://www.sic.gov.co/drupal/">http://www.sic.gov.co/drupal/</a></p> <p style="text-align: right;">4</p>

 <b>CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</b>			
<b>LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR</b>			
<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>
	<p>6. Proyectar demanda a nombre del beneficiario del Consultorio Jurídico, para ser presentada ante la SIC. El proceso deberá ser de mínima cuantía en el marco de competencia legal. La SIC es una entidad administrativa con funciones jurisdiccionales.</p> <p>7. Con la admisión, notificación y traslado de la demanda, se iniciará un proceso verbal sumario ante la SIC, según el art. 4 de la Ley 1480 las facultades jurisdiccionales se complementan con el CPC (Ahora CGP)</p> <p>8. El traslado de la contestación y las excepciones de mérito se hará de acuerdo al debido proceso. En el proceso verbal sumario no se proponen excepciones previas.</p> <p>El auto citará a audiencia del que trata el Art. 439 del CPC (ahora CGP) en las instalaciones de la SIC en Bogotá o empleando medios electrónicos si las partes se encuentran fuera de la ciudad.</p> <p>La audiencia en el Consultorio Jurídico se hará por la plataforma virtual de la SIC, el enlace es: <a href="http://sic.salasvirtuales.info/plataforma/index.php">http://sic.salasvirtuales.info/plataforma/index.php</a>.</p> <p>Según el auto número 27195 del 29 de abril de 2015, expedido por la SIC, la plataforma virtual exige a las partes los siguientes requerimientos técnicos mínimos: Ancho de Banda de mínimo 2MB en reuso, Sistema Operativo Windows XP Service Pack 3 o superior, Internet Explorer versión 7 o superior, micrófono genérico, cámara web genérica, y parlantes genéricos, conexión por cable que no sea wifi; cosas con las cuales no se cuenta en el Consultorio Jurídico UIS.</p>	<p>Estudiante</p> <p>Juez</p> <p>Juez</p> <p>Las partes.</p>	<p>Art. 24 de la Ley 1564 de 2012. Arts del 56 de la Ley 1480 de 2011</p> <p>Art. 436 del Decreto 1400 de 1970. CPC (ahora CGP)</p> <p>Art. 437 del Decreto 1400 de 1970. CPC (Ahora CGP)</p> <p>Art. 58 de la Ley 1480 de 2011.</p> <p>Art. 439 del CPC. Art 28 de la Ley 1395 de 2010.</p>

CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER		LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR		
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD     A[3] --&gt; B[Sentencia.]     B --&gt; C{¿Es Posible apelar?}     C -- NO --&gt; D[9. Se archiva proceso.]     D --&gt; E([FIN])     E --&gt; F[ ]           </pre>	<p>Al estudiante se le reconocerá personería Jurídica dentro del proceso y el mismo debe cumplir con los lineamientos internos del Consultorio Jurídico UIS.</p> <p>Una vez cumplido el Trámite de audiencia se expedirá sentencia. Trámite de Audiencia en su orden: Iniciación, conciliación, saneamiento, fijación de hechos, pretensiones y excepciones, decreto y práctica de pruebas, alegaciones y sentencia.</p> <p>En el proceso verbal sumario, por mínima cuantía, está prohibido el recurso de apelación. Las grabaciones de lo actuado, se pueden solicitar mediante derecho de petición enviado por correo electrónico ante la SIC, el valor de cada DVD con el audio de audiencia, tiene un costo de \$1.700- que se deben cancelar en la cuenta corriente N° 0627438-7 del Banco de Bogotá. <a href="http://www.sic.gov.co/drupal/">http://www.sic.gov.co/drupal/</a></p> <p>9. Se archiva el proceso, solo si el mismo termina con fallo a favor del beneficiario o si se pierde y no hay otro mecanismo de protección por iniciar. Otras herramientas podrán ser, la tutela contra providencia judicial en los casos que corresponda, o la demanda de responsabilidad contractual ante la justicia ordinaria</p> <p>El Estudiante contará con material de apoyo, información escrita de manera didáctica y resumida en el Consultorio Jurídico UIS, sobre el Derecho del consumidor, sirviendo de guía y ejemplo.</p>	<p>Estudiante</p> <p>Juez</p> <p>Estudiante.</p> <p>Estudiante.</p>	<p>Link: <a href="https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Procedimientos/PEX-CJ.01.pdf">https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/extension/consultorio_juridico/Procedimientos/PEX-CJ.01.pdf</a></p> <p>Art. 439, parágrafo 5 de la CPC. (Ahora CGP)</p> <p>Sentencias: T-283/2013 (Derecho al acceso a la Adm. de justicia), c-980/2010 (Debido proceso) C-1141/2000(Derecho del consumidor).</p> <p>Folletos, diapositivas y cartilla de información.</p>	



CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER



LÍNEA DE DERECHO DEL CONSUMIDOR

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01		Creación del Documento

## 11. CONCLUSIONES

Gracias a la realización de esta práctica jurídico social en el Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, se lograron los objetivos específicos, que dan cuenta del objetivo general, en cuyos informes se refleja el cumplimiento a la propuesta ya aprobada, teniendo en cuenta la doctrina, la jurisprudencia y la normatividad vigente, elaborando estrategias didácticas de información escrita, un material que está a disposición del Consultorio Jurídico UIS para quien necesite su contenido.

Si bien, durante toda la práctica jurídica se denotó todo el aporte de información sobre el tema en mención a los estudiantes practicantes, es necesario aclarar que el seguimiento se hizo aun sabiendo que no es suficiente con esto para proteger los derechos del consumidor, por lo que se refuerzan las labores con las autoridades pertinentes y al mismo tiempo se comparten las experiencias entre los mismos estudiantes de manera pedagógica.

Por otro lado, una de las finalidades era estudiar a fondo el caso base de la práctica jurídica para así entender más la realidad a la que se aplica la normatividad vigente, concluyendo así que no solo es necesario considerar unas instalaciones adecuadas para llevar a cabo audiencias virtuales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, sino que también se necesitan funcionarios y profesionales del derecho comprometidos con el tema.

Para terminar, aun reconociendo el avance que se tuvo frente al tema, se entiende que el compromiso sigue por parte del Consultorio Jurídico de la Universidad Industrial de Santander, aportando nuevas ideas y sobre todo, capacitando tanto a los estudiantes como a los beneficiarios, incentivando a un mejor manejo de los casos, donde la diligencia y el conocimiento sea la prioridad al igual que el interés

por trabajar mancomunadamente con las entidades protectoras de los derechos del consumidor.

## BIBLIOGRAFÍA

CARLOS IGNASIO JARAMILLO JARAMILLO. La Compraventa en el Derecho de Consumo. Comentarios Generales en torno a su regulación en el Nuevo Estatuto del Consumidor. 1a ed. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas. Grupo Editorial Ibáñez. Centro de Estudios de Derecho Privado, 2015.

COFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES. Recuperado el 19 de marzo del 2016 en: [www.ccconsumidores.org.co](http://www.ccconsumidores.org.co)

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ENERO 18), Diario Oficial No. 47.956 de 18 de enero de 2011.

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 583 de 2000, Por la cual se modifican los artículos 30 y 39 del Decreto 196 de 1971. (JUNIO 12), Diario Oficial No. 44.042 de 13 de junio de 2000.

COLOMBIA, EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, Ley 1564 de 2012, Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones (JULIO 12), Diario Oficial 48489 de julio 12 de 2012.

COLOMBIA, MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO. DECRETO 213 de 1992, por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones (DICIEMBRE 30) DIARIO OFICIAL No. 40.704 de 31 de diciembre de 1992.

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, DECRETO 1818 DE 1998, Por el cual se dicta el ESTATUTO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. MASC; MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

COLOMBIA, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, DECRETO 196 DE 1971, Por el cual se dicta el estatuto del ejercicio de la abogacía. (FEBRERO 12), Diario Oficial No. 33255 de 1 de marzo de 1971.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, LEY 1480 DE 2011; Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 2153 DE 1992, por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones (DICIEMBRE 30) Diario Oficial No. 40.704 de 31 de diciembre de 1992.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 2591 DE 1991, "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política". (NOVIEMBRE 19) Diario Oficial No. 40.165 de 19 de noviembre de 1991.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 2591 DE 1991, "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política". (NOVIEMBRE 19) Diario Oficial No. 40.165 de 19 de noviembre de 1991.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 3466 DE 1982, por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de

precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones (DICIEMBRE 2) Diario Oficial No. 33.559 de 3 de diciembre de 1982.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 3523 DE 2009, Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias. (SEPTIEMBRE 15) Diario Oficial No. 47.473 de 15 de septiembre de 2009.

COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. DECRETO 679 de 2016, Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 (ABRIL 29) Diario Oficial No. 49857 del 27 de abril de 2016.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Colombia. Asamblea Nacional Constituyente, Régimen Legal de Bogotá D.C.

CORPORACIÓN EXCELENCIA Y JUSTICIA. (2009). Vulnerabilidad y acceso a la justicia: Un vínculo por desarrollar a partir del enfoque de las necesidades jurídicas insatisfechas. Colombia. Recuperado el 12 de marzo del 2016 en: [www.cej.org.co](http://www.cej.org.co).

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala Cuarta de Revisión de Tutelas, Sentencia de tutela, T-658-98, MP: Dr. GAVIRIA DÍAZ, Carlos.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala plena, Sentencia C-1141 de 2000, MP: Dr. CIFUENTES MUÑOZ, Eduardo.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala plena, Sentencia C-980 de 2010, MP: Dr. MENDOZA MARTELO, Gabriel Eduardo.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala plena, Sentencia SU - 159 de 2002 MP: Dr. CEPEDA ESPINOSA, Manuel José.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala Tercera de Revisión, Sentencia de tutela, T-008 de 2008, MP: Dr. CIFUENTES MUÑOZ, Eduardo.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sala Tercera de Revisión, Sentencia de tutela, T-774 de 2004, MP: Dr. CEPEDA ESPINOSA, Manuel José.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia de tutela, Sentencia T-283 de 13, MP: Dr. PRETELT CHALJUB, Jorge Ignacio.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia de tutela, T- 476 de 98, MP: Dr. MORON DIAZ, Fabio.

INVIMA. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos. Recuperado el 18 de marzo del 2016 en: [www.invima.gov.co/](http://www.invima.gov.co/).

MANUAL DE CALIDAD CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN; ESCUELA DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA, BUCARAMANGA; 2014. Sistema CYSAC (Control y Seguimiento de las Actuaciones del Consultorio Jurídico): Sistema de información del Consultorio Jurídico de la UIS para apoyar el control de las actuaciones de los estudiantes activos.

MAURICIO VELANDIA. Derecho de la competencia y el consumo: Competencia desleal, abuso de la posición de dominio, carteles restrictivos, actos restrictivos, integraciones económicas y protección al consumidor, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2011.

MAURICIO VELANDIA. Derecho de la competencia y el consumo: Competencia desleal, abuso de la posición de dominio, carteles restrictivos, actos restrictivos, integraciones económicas y protección al consumidor, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2011.

NTCGP 1000:2009: Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Recuperado el 19 de marzo del 2016 en: [www.redconsumidor.gov.co/](http://www.redconsumidor.gov.co/).

SANTANDER, CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER; Acuerdo 063; agosto 20 de 2010. Por el cual se expide el Reglamento Interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico UIS SANTANDER. CONSEJO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER; Acuerdo 127 de 1999. Por el cual se crea y se estructura el Consultorio Jurídico de la UIS.

SANTANDER. CONSEJO ACADÉMICO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 062, agosto 20 de 2010. Por el cual se expide el Reglamento Interno del Centro de Conciliación adscrito al Consultorio Jurídico UIS.

SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 059 de 1994. Septiembre 7. Por el cual se crea la carrera de Derecho adscrita Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Industrial de Santander conducente al título de Abogado.

SANTANDER. CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Acuerdo 006 de 2005. Por el cual se adoptan políticas y se definen los principios orientadores y objetivos de la función de extensión.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Guía general de protección al consumidor, Bogotá, Superintendencia de Industria y Comercio, 2011.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Recuperado el 17 de marzo del 2016 en: [www.sic.gov.co/](http://www.sic.gov.co/).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Defensor del consumidor financiero. Recuperado el 18 de marzo del 2016 en: [www.superfinanciera.gov.co/](http://www.superfinanciera.gov.co/).

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Recuperado el 17 de marzo del 2016 en: [www.uis.edu.co](http://www.uis.edu.co).