REPUBLICA DE COLOMBIA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - IVSTITIA ET LITTERAE

ISSN 0123-9066

AÑO X - Nº 83 Bogotá, D. C., miércoles 21 de marzo de 2001 EDICION DE 16 PAGINAS

DIRECTORES: MANUEL ENRIQUEZ ROSERO, SECRETARIO GENERAL DEL SENADO; ANGELINO LIZCANO RIVERA, SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PROYECTOS DE LEY

FORO NACIONAL SOBRE PROYECTO DE LEY 115 CAMARA
ESTATUTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Notas del Himno Nacional de la República de Colombia

Moderadora:

A continuación, la intervención del honorable Representante Jairo Enrique Rojas Pulido, Ponente del Proyecto.

Honorable Representante Jairo Enrique Rojas Pulido:

Muy buenas tardes para todos, de verdad muy agradecido por aceptar la invitación a este importante Foro, al señor Ministro de manera especial y al Gobierno Nacional, saludarlos, de verdad, y decirles que este proyecto es muy importante para el país y que este gran proyecto hay que abrir la discusión en el día de hoy, y eso es lo que vamos a hacer.

En términos generales, me voy a permitir, ustedes la mayoría ya conocen este proyecto, hacer los enunciados nada más, de los temas que contiene el proyecto, entonces vamos a comenzar a explicar..., a explicar no, a enunciar los temas del contenido del proyecto.

La necesidad de este Estatuto para el Congreso es muy importante, puesto que desde ahí nosotros hemos considerado, con los demás ponentes, que le hacía falta al Gobierno Nacional y a los consumidores en general, que aquí se pudiera generar un espacio como es el Estatuto de Defensa del Consumidor.

Este proyecto que está enmarcado dentro de la apertura de la competitividad y la globalización del mundo moderno y de las comunicaciones y de la tecnología, está en este momento para nosotros los congresistas, creemos que es un proyecto que de alguna manera se actualiza a las circunstancias, pero sobre todo actualizado la Constitución de 1991, que me parece que es el desarrollo que estamos haciendo con este importante tema.

Hemos considerado que este proyecto, respecto a otros proyectos y respecto a la ley anterior contienen unas novedades importantes:

La primera de esas es la unificación de la legislación existente y la creación de derroteros para desarrollarlos posteriormente, la regulación de los contratos de adhesión, la prohibición de cláusulas abusivas, la responsabilidad solidaria por productos defectuosos, el funcionamiento de las organizaciones de consumidores, y los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El contenido de este proyecto está enmarcado en cuatro bloques fundamentales, el primero que tiene que ver con el ámbito, el objeto y las definiciones, el segundo que tiene que ver con las obligaciones de los productores, el tercero que tiene que ver con la protección contractual, y el cuarto que tiene que ver con el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

Dentro del primer punto, que tiene que ver con el objeto, hay algunos puntos muy importantes que tienen que ver con este objeto de este proyecto, y que tiene regulaciones nuevas, como las ventas a domicilio, los contratos de adhesión, las cláusulas adusivas, la unificación de la legislación en materia de organizaciones de consumidores y el procedimiento ante la Superintendencia.

En cuanto al ámbito de aplicación..., la aplicación a todas las relaciones cuyos efectos se produzcan o hayan debido producirse en el territorio colombiano, la aplicación a todos los sectores de producción o de mercado, la primacía del estatuto sobre las normas de carácter particular que se dicten en cada uno de los sectores la economía.

También aquí hay un punto muy importante que hemos considerado de vital relevancia que son normas de orden público y que no se podrán renunciar anticipadamente a los derechos y obligaciones allí contemplados.

En este proyecto han definido algunos términos que son importantes para poder entender y desarrollar correctamente este proyecto, unos términos como el consumidor final, que es el contrato de adhesión, el producto, el productor, la publicidad, las promociones y ofertas.

En cuanto al segundo punto, segundo bloque, tenemos las obligaciones de los productores en este proyecto está dividi..., esta parte está dividida en tres partes, la que tiene que ver con la información, la publicidad promociones y ofertas y con las garantías.

En cuanto a los aspectos comprendidos en la información, tenemos las relativas a las garantías que le asisten al consumidor, las instrucciones de uso, conservación e instalación, cantidad, peso, volumen, precio, especificaciones especiales ordenadas por autoridad competente.

En cuanto a la publicidad, la publicidad tiene una fuerza vinculante, las promociones u ofertas deberán ser claras, suficientes, sobre las circunstancias de tiempo, modo, lugar y de la promoción, indicar la fecha de iniciación y terminación, y para aquellas promociones que se denominan válidas hasta agotar existencias, se entiende por tiempo definido hasta que se de a conocer la revocatoria de la misma.

Respecto a las garantías: Unifica las garantías mínimas, se encuentra implícita en toda relación de consumo y alcanza tres elementos muy importantes que tienen que ver con la suficiencia o cantidad, la calidad y la idoneidad.

En cuanto al término, aspectos y opciones de la garantía, a falta de regulación especial, la garantía legal será de un año, en caso de que el bien sea reparado, el tiempo de reparación deberá ser computado para prolongar la garantía, la entrega oportuna del bien o servicio, todos los gastos necesarios para la efectividad de la misma, en caso de reparación se debe entregar constancia del hecho, el consumidor podrá pedir el cambio del producto o la resolución del contrato en los casos estipulados por la ley.

En caso de las ofertas, en casos especiales en garantía, la regulación de ventas de productos deficientes, usados, o reconstruidos, responsabilidad por producto defectuoso, serán responsables solidariamente todos los intervinientes en la cadena de producción o distribución del bien o servicio.

En cuanto a la protección contractual, tenemos unos aspectos generales, en cuanto, a los productos no requeridos, la validez de los contratos de adhesión, las cláusulas prohibitivas, la interpretación favorable y las cláusulas abusivas.

También aquí encontramos el tema de las operaciones a plazos, que es un tema muy importante, que hoy día todos los consumidores en su gran mayoría lo estamos utilizando, aquí hay unos puntos muy importantes como la claridad de los intereses y la forma de cobro, la posibilidad de hacer abonos extraordinarios abonados a capital, intereses moratorios, a cuotas atrasadas, discriminación de sumas por otros conceptos, suspensión del pago cuando el bien esté en reparación o garantía y el derecho al retracto.

En cuanto a las ventas a domicilio, que se han incrementado en los últimos años, hay varios puntos también que contempla el proyecto, como la responsabilidad del vendedor en la entrega, las reclamaciones y devoluciones en los mismos términos y por los mismos medios, cubrir los gastos de empaque, seguro y transporte, informar la transacción y la identificación del distribuidor y también el derecho al retracto.

En cuanto al Sistema Nacional del Consumidor..., de Defensa al Consumidor, hay cinco puntos muy importantes que consideramos que son también el eje central de este proyecto, y que tiene que ver con las autoridades judiciales, el procedimiento, los mecanismos alternativos de solución de conflictos, las autoridades administrativas y procedimientos régimen sancionatorio, y el que tiene que ver con las organizaciones de consumidores.

En cuanto a las autoridades judiciales, el procedimiento del proyecto contempla el tema de los jueces civiles del circuito y los municipales, y la acumulación de pretensión y la efectividad de la garantía, la acción en representación de clase, acción de repetición, medidas cautelares, sentencia, acción directa contra el asegurador y caducidad de la acción.

Mecanismos alternativos:

Los centros de arbitraje y conciliación para los temas de consumo en las Cámaras de Comercio, las Alcaldías, los Consultorios Jurídicos.

En cuanto a las autoridades administrativas, tenemos la Superintendencia, de Industria y Comercio, la Bancaria, de Servicios Públicos, de vigilancia privada, de subsidio familiar, Superintendencia Nacional de Salud, el Invima y las demás que el Gobierno Nacional determine.

El régimen sancionatorio, multas hasta por dos mil salarios, mínimo un cierre temporal o definitivo del establecimiento, liquidación de la empresa y previsión de ejercer el comercio hasta por 15 años.

Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público, sanciones personales a miembros de personas jurídicas, hasta 300 salarios mínimos y la prohibición de ejercer el comercio.

De las organizaciones de consumidores, el derecho de la participación ciudadana en cuanto a la regionalización, el carácter zonal de las organizaciones, municipal, distrital, departamentales o nacionales.

Sus funciones están encomendadas al apoyo y a la cooperación con las autoridades competentes.

En esos términos están los títulos de los temas que el proyecto de ley contempla, que ustedes conocen. La idea es convocarlos en el día de hoy, invitarlos a que nos aporten sus ideas, a que nos ayuden a mejorar el proyecto para que el proyecto salga adelante, y decirles a ustedes que este es un proyecto que tiene mucho contenido social, y que de verdad nos estamos apuntando a un proyecto para la paz de Colombia, de verdad agradecerles a ustedes en el día de hoy su participación y esperamos contar con sus opiniones. Mil gracias.

Moderadora:

Punto tercero: **Intervención del señor Ministro de Desarrollo Económico, doctor Augusto Ramírez Ocampo.**

Intervención:

Señor doctor Jairo Enrique Rojas Pulido Representante a la Cámara y ponente del proyecto de ley por el cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor, señor doctor Ariel Armel de la Confederación Colombiana de Consumidores, señor doctor Carlos Delgado Pereira director de la Anda, doctor Alberto Echavarría, de la Andi, doctor Diego Humberto Caicedo Superintendente de Servicios Públicos, doctor Julio Alberto Balcázar de Incontec, doctora Sandra Castañeda de Consumidores de Colombia, estimados amigos y estimadas amigas.

Yo creo que difícilmente, puede encontrarse un proyecto de ley en esta legislatura o en las pasadas que este llamado a tener una más profunda repercusión dentro de las relaciones de los colombianos y la razón es muy simple en realidad la universalidad del terna está dada por el hecho de que tal vez lo que califica más a los ciudadanos o mejor a los habitantes del globo raqueo es que todos somos consumidores en mayor o en menor grado, pero todos somos consumidores.

Creo que va llegando el momento de cambiar el viejo aforismo del filosofo francés que decía pienso luego existo para decir más bien, consumo luego existo. Por eso el Ministerio de Desarrollo a mi cargo ha venido trabajando desde hace tiempo en la elaboración de un proyecto de ley que defina y reliere el derecho de los consumidores, ustedes oyeron de labios del honorable Representante Rojas una explicación de los contenidos de ese proyecto de ley y yo debo hacer un reconocimiento doctor Jairo Alberto Rojas a su iniciativa de convocar estos foros que van a hacer extraordinariamente útiles para efectos de tener una discusión en profundidad sobre estas normas en las cuales estoy seguro como ocurre en toda tarea democrática vamos a tener intervención juiciosas sobre las cuáles serían las carencias, los aciertos, las posibilidades de modificación que pueda tener el proyecto, esa es la gran ventaja de la democracia que nos permite en una actitud de participación activa e inteligente poder contribuir con nuestro órgano fundamental para ser las leyes que es el Congreso de la República poder contribuir con nuestras ideas a ese propósito.

El hecho de consumo finalmente garantiza que en cada relación contractual la igualdad como presupuesto sin ecuanon de la autonomía de la voluntad esté siempre presente, esa es la tal vez la característica esencial todo el proceso que estamos desencadenando, pues bien a la vez que vemos la existencia de un derecho de consumo anterior al constitucionalismo debemos reconocer que su consagración expresa es consecuencia de la aparición de los derechos económicos y sociales también llamados por la doctrina constitucional derechos de la segunda generación.

La Constitución de 1886 lo infería precisamente como resultado de esa creación que viene haciendo el mundo con respecto a los derechos y a los deberes, en nuestro país relativamente extensa la historia de las normas de protección a los consumidores, en 1971 mediante el Decreto 2416 se establecieron las primeras disposiciones que con cierta: generalidad contemplaban el control de calidad, fue a través de la Ley 9ª de 1979 como se establecieron disposiciones en materia sanitaria.

El Código Penal Decreto 100 de 1980 acogió la tipificación de los delitos contra el orden económico y social como el acaparamiento a la especulación, la alteración y modificación de calidad, cantidad, peso o medida, el pánico económico, el daño en materia prima y producto agropecuario e industrial, la usura, la utilización fraudulenta de nombre enseña o marca, el uso de ilegítimo de patentes y la violación reserva industrial para citar solamente algunas normas.

Pero fue hasta el año 1981 cuando mediante la Ley 73 se determinó la intervención del Estado en la distribución de bienes servicios para la defensa del consumidor y se confirieron facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el primer Estatuto de Defensa del Consumidor.

Estas facultades se materializaron a través del Decreto 1441 de 1982 en cuyo trabajo, elaboración contó con la participación decidida, comprometida y yo diría que decisiva de Confederación Colombiana de Consumidores a trávés del doctor Ariel Armel que hoy nos honra con su compañía quien dicho sea de paso para fortuna de los colombianos ha dedicado buena parte de su vida a llevar a cabo una exitosa cruzada a favor de los consumidores colombianos, porque como lo dijera un célebre tratadista de derecho civil, el derecho debe ser heraldo y no escolta de la realidad, por ello nos encontramos en mora de actualizar esta gran tarea supuso el Estatuto de Defensa del Consumidor actualmente vigente.

Yo me siento especialmente contento de poder contribuir a esta área, porque como ya lo indiqué la Constitución del 86, si bien sentaba por inferencia la posibilidad de que el Estado Colombiano se ocupará de estos temas, fue en cambio la Constitución de 1991 de la cual tuve el honor de ser unos de sus miembros la que definió de manera extraordinariamente clara no ofrece dudas, cuál es la significación de los derechos del consumidor de lo que debe ser la estructura jurídica de la Nación.

En efecto cuando empezamos a escribir el título primero de la Carta y el catálogo de los derechos de los colombianos establecimos tres capítulos claves, el primero el que se refería los derechos fundamentales de la persona, el segundo el que tenía relación con los derechos sociales, económicos y culturales y en tercer lugar definimos los que dentro del mundo internacional y dentro de la teoría de los derechos humanos ocupa un lugar relevante como es el de los derechos colectivos y del ambiente.

Observen ustedes pues la entidad que los Constituyentes de 1991 entregamos al tema del derecho de los consumidores, lo equiparamos o le dimos la caracterización que hoy tiene en el mundo como parte de los derechos colectivos, para que ustedes se den cuenta de cuál es esa entidad la que se le atribuye la Constitución, hay que decir que este derecho que está en el artículo 78 de la Carta Hermana con los 4 artículos siguientes que se refieren a derechos de tanta significación como el derecho a un ambiente sano, característica fundamental de los derechos colegidos, el la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y de la protección de los ecosistemas, el del artículo 81 sobre prohibición de fabricación y mercantilización de determinados productos nocivos para salud humana, para seguridad nacional, la prohibición de que hubiera

Colombia aceptar una práctica que estaba empezando a hacer carrera en el mundo como el de convertir basurero de los residuos nucleares a los países del tercer mundo y luego otro que felizmente cada vez más va siendo adoptado y privilegiado por los colombianos como es el derecho al espacio público, que felizmente los alcaldes han estado privilegiando y defendiendo como yo me permití hacerlo cuando fui Alcalde Mayor de Bogotá.

Es en ese contexto en el que hay encuadrar los derechos.

Transcripción doctor Julio E.:

...como yo me permití hacerlo cuando fui alcalde mayor de Bogotá.

Es en este contexto en el que hay que encuadrar los derechos de los consumidores; es decir, está ubicado en el capítulo de la defensa de los derechos colectivos.

Yo no resisto la tentación, aunque la conocen ustedes muy bien el texto, pero solo en ánimo de refrescar esa excelente manera como la Carta consagró el derecho, dice el 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 usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y de usuarios, en el estudio de las disposiciones que les concierne. Para gozar de este derecho, las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Recuerdo bien que cuando estábamos en la discusión de este artículo, la presencia de la Confederación de Consumidores y de su entonces Presidente, el doctor Ariel Armel, fue definitivo en la fraseología de éste texto y felizmente la Confederación ha conservado el espíritu que quiso incluirse en la Carta, o sea que debe ser una organización estrictamente democrática, con participación extensa de los colombianos, como han logrado construirla.

Y apelando a la indulgencia del señor Presidente de nuestra reunión y ponente del proyecto, yo me voy a permitir recordar, porque es enormemente educativo hacerlo, apartes de lo que fueron las deliberaciones de la Constitución Colombiana en esa materia.

En primer lugar porque el principio fundamental que nos rigió en el momento de esta discusión, estaba en el reconocimiento de que el consumidor es la cadena débil, el eslabón débil de la cadena de la producción hasta el consumo y que por lo tanto le es obligatorio, obligatorio al Estado colombiano intervenir para efectos de que no pueda abusarse de ese eslabón débil de la cadena.

Esto es lo que sustenta toda la arquitectura del artículo 78 y la que obliga al Gobierno en el día de hoy, como ya se hizo en uso de la Constitución del 86, pero ahora con la claridad, dignidad y jerarquía con que lo contempló la Carta, la posibilidad entonces de que entremos a cumplir con el mandato del Constituyente de 1991.

Por eso dentro de los debates se hizo claro como era necesaria la intervención de ese poder público para hacer efectivos sus derechos, los de los colombianos a la salud, la seguridad, la información, la libre elección, el adecuado aprovisionamiento y para protegernos también contra todo abuso de sus condiciones de indefensión o de insubordinación, o de subordinación.

Es decir, la manera como ellos pueden ejercitar de verdad su derecho a la defensa.

Dijeron los ponentes entonces refiriéndose al derecho a la salud, que es necesario favorecer la ampliación de las normas vigentes, por ejemplo sobre alimentos, productos químicos y farmacéuticos cuya incidencia en la salud de los consumidores es bien manifiesta.

Podrá así promulgarse disposiciones especiales que mitiguen los peligros no solo derivados de la mala calidad de los productos, sino de la ausencia de instrucciones a cerca de su uso adecuado.

Sobre el derecho a la seguridad, manifiesta que en las directrices para la protección del consumidor emanadas de las Naciones Unidas, se hace hincapié en que los Gobiernos deben adoptar medidas generales para que los fabricantes o distribuidores notifiquen sin demora la existencia de peligros en el uso de los productos introducidos al mercado y para que los consumidores estén debidamente informados de ellos a fin de garantizar su seguridad física.

En cuanto al derecho a la información, que por lo general los consumidores desconocen las características de los productos que circulan en el mercado, lo cual contribuye a acrecentar su desequilibrio frente a los productores, se consagra ese derecho a la libre información para poder garantizar el derecho a la libre elección, como una de las diversas dimensiones de la libertad económica, puesto que se reconoce que es al consumidor a quien corresponde en últimas escoger libremente los bienes que consume, de acuerdo con una adecuada información que se ponga a su disposición.

Por último que existe el derecho a la indemnización en su carácter de derecho colectivo, como es el derecho de los consumidores, se exige la responsabilidad por su desconocimiento y la consiguiente indemnización, se sujetan a los principios propios de la responsabilidad objetiva; más aún, el reconocimiento del daño colectivo y esto está estupendamente bien engranado con la manera como establecimos nosotros la defensa de todos estos derechos, aceptando inclusive las acciones colectivas para la defensa de los derechos colectivos e inclusive para que no hubiera lugar ni siquiera, que era lo que impedía todo este tipo de manifestaciones por parte de la justicia, a que hubiese una indemnización sin establecerlos daños individuales.

Yo me siento realmente satisfecho de ver que nuestra Carta no se va a quedar escrita y que gracias a la tarea del Congreso de la República, con la activa participación, como lo pide la Carta, de los consumidores, podamos realmente establecer unas normas que permitan el cabal desarrollo de éstas disposiciones.

Porque realmente en eso yo diría que nosotros hicimos ya el esfuerzo de la concertación, honorable Representante Rojas que hemos presentado a la consideración de ustedes, tiene un trabajo, previo largo de concertación con múltiples organizaciones tanto del consumo como de la producción y por lo tanto de hecho refleja ya un esfuerzo colectivo de poder llegar a definiciones de consenso.

Pero el fundamento constitucional de la protección del consumidor, no se reduce al artículo que he comentado ampliamente, el artículo 78 de la Cámara; quisimos los Constituyentes de 1991, como depositarios de la voluntad popular, que Colombia fuera un Estado Social de Derecho.

Entendimos, como posteriormente lo anotó la Corte Constitucional, que el Estado Social de Derecho es mucho más que una figura retórica, que permite dotar de un tímido matiz social a las cartas de navegación de nuestro país.

Por ello consagramos la sujeción de las relaciones económicas al hombre, como destinatario de ellas, al establecer que en nuestro país se garantiza la libertad de empresa y la libertad y la iniciativa privada dentro del limite del bien común; es decir que la economía no está puesta, que el ciudadano no está puesto al servicio de la economía, como algunas expresiones totalitarias lo quisieron, sino que es la economía la que debe estar de acuerdo y al servicio del ciudadano.

Esa es además la enseñanza que hemos recibido de los pontífices y que lo expresa maravillosamente Juan XXIII en la máteres magistra, cuando pide que se requiere que los gobernantes profesen un sano concepto del bien común; este concepto abarca todo un conjunto de condiciones sociales que permitan a los ciudadanos el desarrollo expedito y pleno de su propia perfección.

De ahí que finalmente, honorable Representante Rojas, sea el Congreso de la República y solamente él, quien después de escuchar y analizar y discernir, deba interpretar ese bien común, que no es la sumatoria de los bienes individuales, sino que pertenece a una categoría nueva y distinta, esencial en si misma, como es que todo ello debe girar entorno al bienestar de los ciudadanos.

Creemos pues que la defensa del consumidor es un elemento esencial para el desarrollo, desarrollo como yo lo creo cuando menos, o sea como desarrollo humano sostenible, es decir, con el paradigma que hemos construido en los últimos años, los 90, desde la Organización de Naciones Unidas. Es decir, un desarrollo para que de auténtica calidad de vida al ciudadano, pero que al mismo tiempo garantice a las generaciones futuras, que no se destruye su ambiente, su hábitat y que por lo tanto ellas también tiene derecho y garantía a disfrutarlo como nosotros lo hacemos.

Al fomentar las relaciones armónicas, leales y transparentes, entre proveedores y consumidores, promovemos la competencia...

"FORO ESTATUTO DEL CONSUMIDOR
ANTECEDENTES PROYECTO DE LEY 115"

A disfrutarlo como nosotros lo hacemos.

Al fomentar las relaciones armónicas, leales y transparentes, entre proveedores y consumidores promovemos la competitividad de los primeros con mira a su tranquila inserción en los mercados cada vez más globalizados; para acceder a las ventajas de la globalización, debemos prepararnos primero en la consagración clara y expresa de un Estatuto de Defensa del Consumidor que constituye elemento fundamental para la apertura y para que ella esté al servicio de los colombianos.

Esta propuesta consagra un sistema de protección al consumidor que cobija todos los ámbitos del quehacer económico y entrega las herramientas necesarias para hacer efectivos los derechos de los consumidores, frente a productores y proveedores. Proponemos pues regular los derechos y las obligaciones surgidas en el territorio colombiano con ocasión de relaciones de consumo, los contratos de adhesión ya lo dijo el doctor Rojas, las cláusulas abusivas, la responsabilidad por productos defectuosos y el funcionamiento de las organizaciones de los consumidores.

El contenido del proyecto voy a tratar de resumirlo y creo que ya con la mirada comprensiva que dio el doctor Rojas pues sería casi suficiente, pero no me rehuyo la posibilidad de señalar brevemente en primer lugar los principios que la inspiran,

quisimos establecer expresamente la base primera del derecho de consumo cuales son los derechos y los deberes de los consumidores, también los consumidores tienen deberes, no hay derechos que no tengan su correlativo en sus deberes.

Consagramos en consecuencia el derecho de los consumidores a obtener y difundir información y educación, a reclamar directamente ante el productor o proveedor y obtener información integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, a ser protegido de la publicidad engañosa, a organizarse para proteger sus derechos e intereses de elegir a sus representantes de participar y ser oídos por los poderes públicos y a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria. Es indiscutible que cada derecho tiene ese deber correlativo del que deriva su validez; por ello entendimos la necesidad de establecer dentro de los deberes de los consumidores la necesidad de informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor el de dar uso razonable al producto y sobre todo obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

En segundo lugar en cuanto a la información proponemos consagrar la obligación a cargo del productor de brindar a los consumidores información clara, veraz y suficiente sobre los productos que ofrece lo cual le permitirá a los consumidores ejercer y hacer efectivos sus derechos.

En tercer lugar en cuanto a la publicidad pretendemos prohibir la publicidad engañosa que induzca a los consumidores a error, engaño o confusión, consideramos necesarios que las condiciones anunciadas en la publicidad obliguen en los términos de ella a los anunciantes.

Cuarto lugar en cuanto a las garantías, incluimos en el proyecto la consagración de la garantía mínima presunta como garantía legal que se encuentra implícita en todas las relaciones de consumo que incluye la obligación a cargo del productor de garantizar la suficiencia calidad e idoneidad de los productos; en la propuesta legislativo establecemos que la responsabilidad recae solidariamente en los productores importadores, distribuidores, proveedores y vendedores respectivos. Establecimos en el mismo texto la posibilidad de consagrar garantías suplementarias entendidas como aquellas que amplían la cobertura de la garantía legal.

En quinto lugar en cuanto a la responsabilidad por productos respetuosos el productor, el fabricante, el importador el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en el producto responderá solidariamente por el daño al consumidor resultante del vicio o defecto de la cosa o de la prestación del servicio.

En sexto lugar en cuanto a la protección contractual proponemos una regulación precisa para los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas, las promociones y ofertas, las operaciones a plazo y las ventas a domicilio.

En séptimo lugar en cuanto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, sometemos a la consideración del Congreso y de los gremios de la producción, el comercio y el consumo aquí reunidos un sistema idóneo de solución alternativa de conflictos mediante el fortalecimiento de los centros de arbitraje y de conciliación así como de los consultorios jurídicos en el tema específico del consumo para garantizar una ágil administración de justicia.

En octavo lugar en cuanto a las acciones de repetición, consagramos también un mecanismo ágil y eficiente para que los productores o proveedores que lleven a cabo reparaciones patrimoniales a favor de uno o varios consumidores, puedan repetir contra el productor o el proveedor responsable mediante el trámite de un proceso verbal, sumario, breve, con el cual se garantice la primacía de la equidad en las relaciones que nos ocupan.

Y en noveno lugar, en cuanto al fortalecimiento de las organizaciones de los consumidores consagramos el derecho de participación de las organizaciones de consumidores en el estudio de las disposiciones que le conciernen y especialmente en la reglamentación del Estatuto como desarrollo expreso de la norma constitucional; creemos indiscutible la importancia de las organizaciones de los consumidores como generadoras de una sana cultura de los derechos de los consumidores en el país.

Especial reconocimiento en esta tarea merece la Confederación Nacional de Consumidores que cumple 33 años de fecunda existencia en los cuales es menester resaltar el impulso indiscutible a la creación de cientos de organizaciones de consumidores en 27 departamentos, extendiendo su ámbito de acción a países como Ecuador y Perú, debemos agradecer igualmente su participación decisiva la de la Confederación en el programa con garantía que se desarrolla de la mano de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Los logros en materia de derechos del consumidor en nuestro país son evidentes, con la iniciativa legislativa que empezamos a discutir hoy esperamos contribuir a sembrar los cimientos de un sistema aún más sólido que permita a las futuras generaciones contar con herramientas que con el carácter permanente de una ley respeten los logros conseguidos por un grupo de colombianos comprometidos desde hace mucho tiempo con la consecución del bien común.

Aquí con nosotros están varios funcionarios del Ministerio de Desarrollo Económico que estarán presentes durante toda la discusión de la tarde, encabezados por el Director de Consumo del Ministerio, el doctor Mateus, por el Asesor de todos los procedimientos del Congreso, del Ministerio como el doctor Cristiam Estape, confiamos en que el trámite legislativo respetará lo alcanzado hasta hoy, y concederá al país un marco legal acorde con la realidad económica sobre las bases de nuestro Estado Social de Derecho y que por lo tanto se cumpla la voluntad y el deseo que tuvimos los constituyentes de poner al día las instituciones del Estado. Mil gracias.

Interlocutora:

A continuación hará su intervención el doctor Carlos Delgado Pereira, Presidente de la Asociación Nacional de Anunciantes Anda.

Doctor Carlos Delgado Pereira, Presidente de la Asociación Nacional de Anunciantes, ANDA:

Muy buenas tardes, señor Ministro de Desarrollo Económico doctor Augusto Ramírez Ocampo, honorable Representante Jairo Enrique Rojas Pulido, señor Superintendente de Servicios Públicos, señores Representantes, colegas gremiales, doctor Ariel Armen Arenas, yo creo que de parte nuestra de la Asociación Nacional de Anunciantes tenemos que expresar nuestro agradecimiento por ser invitados a estos foros periódicamente, estamos muy satisfechos de que algo que anteriormente se hacía y que ya afortunadamente no desde hace varios años para acá, sea así, que lo inviten a uno a dialogar, a concertar y no tener que aceptar la imposición de algunas personas, aquí siempre venimos satisfechos cuando se tratan todos estos temas.

En esta oportunidad la importancia del tema amerita no solamente estar aquí sino promover otros foros y así lo haremos, hace pocos días tuve la oportunidad de estar con el señor Ministro el doctor Ramírez Ocampo y le manifesté la inquietud de los anunciantes para hacer unas reuniones en la Anda sobre este tema, inmediatamente fuimos atendidos acudimos al Ministerio, posteriormente con el doctor Pinto y sus asesores realizamos un taller y valga este reconocimiento: y hoy somos invitados por el doctor Jairo Enrique Rojas porque el tema tiene una gran trascendencia y hemos estado en él desde hace tiempo desde el anterior proyecto, en esto están en juego una cantidad de cosas sumamente importante el consumidor, el productor, el comercializador, está nada menos que la defensa... en este, en esto están en juego una cantidad de cosas sumamente importantes, el consumidor, el productor, el comercializador, está nada menos que la defensa del consumidor, pero también está la garantía para el productor, la garantía para el comercializador, está en juego la libertad de expresión comercial, que muchos no la tienen muy en cuenta.

La libertad de opinión, está siempre sobre el tapete, cuando es vulnerada, de alguna manera, inmediatamente salen las instituciones encargadas de proteger la libertad de opinión, la Sociedad Interamericana de Prensa, la SIP, etc., etc.

Cuando se vulnera el derecho de la libre expresión comercial, nadie dice absolutamente nada, este es un derecho olvidado, y aquí están en juego, la libertad de expresión comercial, para que quien produce bienes o servicios legítimamente, pueda informarle al consumidor, al potencial consumidor que es lo que él produce, y el consumidor además tiene su derecho de ser informado para poder optar por alguna de las opciones que le son presentadas para satisfacer sus necesidades. Están nada menos que en juego la libertad de escogencia.

La publicidad engañosa es algo dramático en el mundo entero, y por eso nosotros acá tenemos nuestro código de autorregulación publicitaria, tenemos la Comisión que pone en desarrollo este código y que funciona desde hace 22 años.

Pero todo lo que se haga para tener claridad en las reglas de juego, para que no haya engaño para nadie, es bienvenido, y este proyecto lo celebramos de verdad, y por eso queremos hacer un aporte positivo, nosotros de ninguna manera trataremos de oponernos a nada, simplemente a aportar ideas.

Nosotros tenemos algunas observaciones, hemos estado asesorados por un especialista en el tema, el catedrático doctor Javier Tamayo, y por eso al final de mi intervención, dejaré este documento para la consideración de las personas que así lo juzguen pertinente, para enriquecer un poco la discusión.

Quiero agradecer antes que todo, a los organizadores del Foro, por darme la oportunidad de hablar con anticipación a lo que estaba previsto, porque debo salir para el aeropuerto.

Lo que se ha dicho acá es realmente enriquecedor, lo que ha dicho el señor ponente, lo que ha dicho el señor Ministro, simplemente voy a hacer unas observaciones puntuales sobre el tema.

La situación de inseguridad jurídica del Estatuto del Consumidor actual, nos llevan a pensar que efectivamente es necesario actualizar sus normas siguiendo las orientaciones filosóficas de la Constitución de 1991, pero es de tal magnitud la incidencia de esta materia en las relaciones jurídicas de Derecho Privado, que no es atrevido afirmar que en buena parte los Códigos Civil y de Comercio, quedarían derogados en algunas partes, por lo menos en lo relacionado con las

obligaciones y los contratos. De allí la necesidad de legislar con cabeza fría, con buen tino y una gran técnica jurídica.

De otro lado conviene que esta vez hagamos una ley moderna, sistemática, discutida, que no sea el fruto del afán protector de la Industria y el Comercio, pero tampoco el del afán demagógico que se pueda presentar en las personas que ven a veces en la industria y el comercio un enemigo de la comunidad.

En este orden de ideas, de lo que se trata no es de negociar la ley entre partes interesadas, pues cuando ello sucede muere la lógica jurídica, y las leyes se tornan en laberintos perjudiciales para todo el mundo, se debe buscar simplemente que toda la tradición doctrinal, jurisprudencial y legislativa de otros ordenamientos jurídicos, sea canalizada en beneficio de consumidores y productores.

Es muy importante orientarnos por el derecho comparado, pues en países como los de la Unión Europea, Canadá y Estados Unidos, para sólo mencionar algunos, tienen mucho que enseñarnos al respecto.

Hay algunos problemas de redacción del proyecto, entrando en el análisis del proyecto en estudio, muy respetuosamente nos permitimos indicar que su mayor deficiencia radica en la defectuosa redacción de algunas normas, pues hay contradicciones de unas disposiciones con otras, o quedan vacíos frente a problemas de norma entidad.

Así por ejemplo se repiten innecesariamente las definiciones de productor, con el inconveniente de que en una norma se incluyen personas que no fueron incluidas en la otra, por ejemplo el artículo quinto, literal g), y artículos 16 y 24.

De igual forma, el artículo 74, relacionado con la vigencia y derogatoria de normas, contiene una serie de imprecisiones, que auguran un total caos en la interpretación, así por ejemplo, en dicha norma se afirma, que no podrá existir derogación tácita de la ley, como si el legislador pudiera prohibir que sus normas sean derogadas posteriormente.

Responsabilidad por productos defectuosos. En materia de productos defectuosos se ve con nitidez alguna deficiencia en la redacción del proyecto.

En efecto, el texto propuesto, no define lo que deba entenderse por producto defectuoso, no fija un plazo de duración de la garantía de seguridad del producto, no define a partir de qué momento el productor es responsable, y las causales de exoneración del productor, no se compadecen con la devolución jurídica sobre la materia.

De otro lado, aunque es claro que la culpa ya no debe ser elemento de la responsabilidad por productos defectuosos, lo cierto es que en el mundo entero la víctima debe demostrar que el producto era defectuoso al momento de la puesta en circulación, ni tiene que probar la relación de causalidad entre el defecto y el daño. En consecuencia esta norma podría ser revisada corrigiendo estas dos deficiencias.

En lo referente a los medios judiciales y administrativos de defensa al consumidor, establecidos en los artículos 43 y siguientes, el proyecto tiene también algunos problemas, en efecto, el artículo 43, le otorga una serie de competencias a los jueces civiles, y el artículo 53 le concede esas mismas competencias a la Superintendencia, es decir, como está el proyecto, tanto la superintendencia como los jueces civiles, tienen competencia para conocer de acciones indemnizatorias a favor del consumidor, lo que es imposible de controlar en la práctica.

Como conclusión de todo lo anterior deducimos que el proyecto no puede aprobarse como está, porque tendría problemas posteriormente, no porque perjudique a los productores en beneficio de los consumidores, sino porque carece de técnica legislativa en estos aspectos, y lejos de proteger al consumidor, que es el objetivo que todos compartimos, lo que hace es arrojar un poco de inseguridad jurídica, que unas veces dejará en la miseria a los consumidores, y otras castigará injustamente a algunos productores.

Pedimos simplemente que estas reglas se aclaren, de forma tal que el consumidor sea protegido, pero que cada quien sepa a qué atenerse.

Esto es una breve intervención, para seguir hablando sobre el tema, queremos seguir siendo invitados a tratar, estos asuntos nos interesa sobre manera, estamos muy agradecidos con ustedes, y voy a depositar el documento completo que la ANDA quiere presentar a consideración de todos ustedes después. Muchas gracias.

Moderadora:

Punto quinto: Intervención del doctor Ariel Armel, de la Confederación Colombiana de Consumidores.

Doctor Ariel Armel Federación Colombiana de Consumidores:

Señor Ministro, doctor Augusto Ramírez Ocampo, muchas gracias por su presencia y por sus palabras. Honorable Representante Jairo Rojas, le expresamos nuestro reconocimiento por su invitación y por su empeño.

No debería yo estar en este estrado hablando sobre lo que ha sido la causa de los consumidores colombianos y la opinión que a ellos les merezca este nuevo hito del proceso de legislación casi permanente en que ha estado sometido el país, con miras a tratar de proteger los derechos universalmente reconocidos de los consumidores, porque si bien es cierto, soy ex Presidente de la confederación, ya no tengo ninguna responsabilidad ejecutiva, pero ha querido el Comité Ejecutivo Nacional confiarme por conocer la historia de este cometido que trataré de cumplir de forma total, pero respetuosa, equilibrada y de todas maneras patriótica.

Celebro la presencia de todos y cada uno de los representantes de las distintas entidades que toman asiento acá, tengo la certeza absoluta de que aquí en este recinto se encuentran representados todos los sectores del país, tanto representantes de la economía privada, como de las organizaciones sociales que tienen un interés legítimo para enriquecer la legislación que procura proteger a los consumidores colombianos.

La historia del proyecto de ley es larga, a partir de 1991, han intentado muchas personas, algunas en representación de entidades, otras con ánimo diferente, proponerle al Congreso la modificación del Estatuto del Consumidor, que se generó con la Ley 73 de 1981, aduciendo que ya no cumple su función, que es caduco y debe ser completamente remosado.

Lamentablemente esas intenciones coincidieron siempre con fechas del proceso electoral colombiano, y tanto desviaron la atención del debate, y sobre todo la seriedad del proceso, que varios de sus ponentes sufrieron reveses definitivos en su carrera política, cuatro perdieron su investidura, y dos perdieron el respaldo popular que habían recibido, y otro está hoy desafortunadamente tras las rejas.

Ahora estamos convencidos de que el proyecto actual, no sufrirá de ninguna manera esas vicisitudes caóticas, porque está al frente de la Cartera del Desarrollo Económico un colombiano integral, un estadista y un patriota, intransigente como nadie en adoptar medidas de transparencia totales en el ejercicio de sus funciones, la primera liga de consumidores se creó hace 33 años, la Confederación se creó en el año 70 siendo primer mandatario de la Nación el señor Presidente Misael Pastrana Borrero, durante la Alcaldía por cierto muy brillante que ejerció el doctor Augusto Ramírez Ocampo en Bogotá por esas calendas él apoyó con entusiasmo la creación de las primeras ligas de consumidores en la capital de la República y debo hacerle también un reconocimiento justo con su visión de estadista promovió la creación de los primeros mercados comunitarios campesinos conocidos como mercados móviles, trayendo a los campesinos productores de la provincia cundinamarquesa para reunirnos con los consumidores son la acción de intermediarios inútiles.

A él le cabe por tanto mucho de responsabilidad en lo que tenga que ver con las normas, sobre todo con las políticas que se hayan adoptado para beneficiar a los colombianos que todos son consumidores.

Es obvio que falta mucho por hacer y siempre habrá mucho por hacer porque la defensa del consumidor está sometida a un itinerario y a una agenda ecuménica universal, inagotable eso es lo que hace fascinante, los centenares de ligas de consumidores que la Confederación ha promovido, ha creado o apoyado, unas existen, otras tuvieron que ser reemplazadas, otras son eficientes, regularmente otras lo son apenas en forma precaria y otras lo son con brío y con una gran calidad en el ejercicio de sus funciones.

No hay una sola asociación de consumidores en Colombia que se haya creado, que no haya sido inspirada por ella y no puede haber hoy ni habrá nunca una sola organización de consumidores que no cuenta, porque tiene que contar con el apoyo estricto de la Confederación Colombiana de Consumidores porque la Confederación entiende que solo la fortaleza de los consumidores organizados podrán darle la unidad al movimiento para poder hacer de sus derechos unos derechos realmente grandes en cuanto a su extensión y a su profundidad, pero unos derechos que tengan un reconocimiento total en el país, para que ningún ente público o privado de los que tiene que ver con la protección de los consumidores, pueda eximirse de cumplir su obligación para ejercer en nombre del Estado.

Por eso bienvenida son y lo digo en nombre de la Confederación de Consumidores todas las organizaciones que en el país se interesen por la protección de los consumidores.

En el año de 1983 la Organización Internacional de Consumidores Yocu, que hoy se llama consume internacional hace 18 años nos dirigió esta comunicación.

Señor

Alvaro Pasar

Presidente de la Yocu me ha transmitido copia de la carta de ustedes y me piden que yo le responda en español, quiero reiterar en su nombre el interés y el apoyo moral de la Yocu por las excelentes actividades que viene desarrollando su entidad en Colombia y por el papel activo que usted ha asumido en la promoción de los derechos de los consumidores en América Latina. La Yocu desearía ser más activa en América Latina, pero nos vemos limitados de momento por falta de medios materiales y de personal, por lo tanto apreciamos mucho los esfuerzos que la Confederación Colombiana de Consumidores viene desplegando.

Indudablemente aprendimos mucho de la Organización Mundial de los Consumidores y querernos seguir aprendiendo mucho más a su lado y al lado de todos los que se inspiren en esa gran filosofía.

Movimiento de los consumidores en este momento en Colombia, tiene que hacer varios reconocimientos el proyecto actual es un proyecto que ha sido el producto de muchas y muy profundas diría yo indagaciones y pesquisas por eso utilizo esos dos términos para buscar en todos los sectores de la comunidad que puedan tener interés en la causa de los consumidores una opinión o una respuesta para enriquecerlo, debo dejar muy claro que el gran trabajo que el señor Superintendente de Industria y Comercio doctor Archila ha venido realizando porque él ha demostrado precisamente que quienes dicen el Estatuto del Consumidor Colombiano inspirado en la Ley 73 de 1981 es caduco ha demostrado con su acción que es eficiente, porque nunca antes en la historia del país, ningún Superintendente de Industria y Comercio había realizado una tarea tan eficaz, tan cumplida y tan honesta al frente de su responsabilidad, como la que ha realizado el señor Superintendente de Industria y Comercio al amparo de las normas del Estatuto del Consumidor que muchos hoy quieren derogar.

La Confederación realmente existe hoy gracias a que son tres sus fortalezas que la hacen una entidad consolidada, la primera es la mística de sus dirigentes 33 años, 20 años, quizá 20 años es el tiempo que menos lleva dedicándole a la causa de la defensa de los consumidores alguno de los miles de dirigentes que en el país, conforman las ligas de consumidores, esa mística le abrió camino a la consolidación de la causa en Colombia.

La confiabilidad el hecho de que solamente en Bogotá en promedio 300 personas al día sin contar las que desfilan por las oficinas de otras organizaciones del país le confieren a la Confederación de Consumidores su inquietud, para que la Confederación los represente, ante los presuntos ofensores que agredieron su interés económico legítimo en busca de una solución representa sin duda alguna una reiteración permanente de la credibilidad de los colombianos en ejercicio de la Confederación de Consumidores.

Tanto es así que el Ministerio de Justicia, hace 5 años realizó un estudio que llamó protección legal y procedimental de los consumidores, de los consumidores en Colombia y al destacar las fortalezas de la Confederación dice: cuánto toma la Confederación para hacer el requerimiento, quiere decir cuánto toma la Confederación en unir al proveedor presunto ofensor con el consumidor presunto ofendido y buscar entre los dos una solución que satisfaga los intereses y los derechos de cada una de las partes en forma satisfactoria para juntas y lo dice así: en el 95% de los casos la Confederación actúa ante la empresa correspondiente en un término inferior a 15 días, en el 4% de los casos lo hace tomando entre 15 y 30 días, quiere decir que el Ministerio de Justicia certifica que la Confederación Colombiana de Consumidores consigue en menos de 30 días resolverle en forma amigable, conciliada sus inquietudes, sus dificultades, sus desavenencias al 99% de los consumidores que le confían su caso, eso quiere decir que la eficiencia de la Confederación está comprobada.

Y la tercera fortaleza es la politicidad, la confederación sabe muy bien que no puede incurrir en el error de prestarse para banderías políticas a pesar de que en muchas oportunidades tantas personas quisieran tener una liga de consumidores de bolsillo para acrecer su poder electoral, siempre la Confederación se ha opuesto, la ley por fortuna la prohíbe y estoy seguro que todos están de acuerdo en defender ese principio para que la representación popular sea invulnerable al caos de la mala política.

Yo no me quiero referir para terminar al proyecto actual en particular porque lo encuentro respetable, claro está que si cualquiera de nosotros fuera llamado a redactar un proyecto de ley, cada uno redactaría el suyo, con todo derecho porque cada quien tiene una concepción de la defensa de los derechos, la forma en que se la permita formar su instrucción, su educación o su vocación, pero prefiero referirme a los principios tutelares que deben presidir la fijación de una política nacional para la protección de los consumidores, principios que necesariamente tienen que plasmarse en cualquier texto escrito que quiera presentarse ante el país como una nueva legislación para ...

Es primero que nada necesario decir que los consumidores colombianos jamás podrán estar bien defendidos, mientras sigan existiendo las secuelas de la apertura económica que llevó al traste al país, desocupó los campos, disminuyó la producción, produjo el desplazamiento y el éxodo de los campesinos a las ciudades para producir además unas oleadas de demandas insatisfechas que generaron violencia, para demostrarnos que el país que fue un productor de alimentos y exportador, no podía seguirlo siendo porque la política del Estado del momento había decidido abrirle las puertas a los extranjeros para que dominaran con su poder económico, a los débiles, a los más débiles colombianos que son nuestros propios campesinos.

Aumentó el desempleo y eso nos permite decir que lo más grave que le puede ocurrir a un consumidor en una Nación no es que los precios que compra, y paga sean altos, sino que estos, no tengan suficiente capacidad económica para comprarlos, colombiano consumidor cada vez es más subconsumidor y son más reducidas las élites que tienen hoy acceso a los grandes consumos porque la, mayor cantidad de los colombianos no tienen capacidad para ejercer legítimamente su derecho de demanda.

Es por lo tanto necesario señor Ministro y señor ponente que el estatuto del consumidor de hoy o de mañana consagre unas normas muy precisas y definitivas para fomentar la producción, la producción en todos los órdenes para llegar a la abundancia, nosotros somos los primeros en reconocer la necesidad de que los factores productivos descansen con fuerza, con aliciente y con estímulo perminente en la iniciativa privada para desarrollar el país en todo y en cada uno de los aspectos, mientras no haya producción sostenida, no podrá haber defensa real de los consumidores, mientras no haya abundancia, habrá oportunidad para que existan fenómenos especulativos o de acaparamiento que de todas maneras van a perjudicar a los consumidores.

Y otra cosa señor Ministro, mientras no haya mercado racional, que permita acercar al productor y al distribuidor honesto y eficientes con el consumidor dejando del lado la acción de intermediarios inútiles y perversos que se llevan la ganancia legítima de los tres que conforman el gran equipo que desarrolla la economía, no podremos hablar también de una política de protección a los consumidores, es necesario fomentar entonces la producción detener el éxodo, buscar un sistema de alicientes tributarios para que vuelva la inversión al campo, hacer prohibida la instalación de empresas industriales, manufactureras, de materias primas de origen agrícola en ciudades para que sea obligatorio que esas empresas se formen y se construyan y se levanten en las mismas zonas rurales aledañas a los sitios en que se produjo la materia prima correspondiente para dar empleo y evitar costos en la elaboración de los productos.

Miremos el caso que usted lo conoce tan bien señor Ministro de Suiza, que no desocupó el campo, que lo industrializó y conectó en forma eficaz y total al productor del agro con el fabricante y el distribuidor de la ciudad creando esa gran cooperativa que se llama migros que ojalá pudiéramos tenerla en Colombia alguna vez, así fuera en una pequeña proporción.

Es necesario por lo tanto que en Colombia una ley de protección al consumidor inspire la creación de cooperativas de producción agrícola, que a la vez que comiencen a solucionar el problema de la falta de propiedad para el campesino se especialice en crear un fenómeno de producción sostenida para poner a esos productores en comunicación directa con los expendedores de la ciudad eliminando de tajo los intermediarios que no se necesitan.

Es necesario establecer en los municipios comités de abastecimiento para que el Estado, los comerciantes y los consumidores, puedan juntos detectar las rachas de escasez de productos que se presentan en forma crónica y estén alertas y advertidos para garantizar la abundancia de los mercados.

Es necesario de todas maneras, que la Política Nacional de la protección de los consumidores sea más que eso, sea una política de Estado; nada ganamos con tener normas muy bien redactadas, que establezcan derechos, que reconozcan el ejercicio de las agencias públicas que deban proteger al consumidor, si no comienza el estado a ejercer su vigilancia, su poder y su presencia desde el municipios colombiano, creando la infraestructura mínima de la protección al consumidor para que en cada oficina, en cada alcaldía del país, exista precisamente abierta al público una agencia de protección al consumidor financiada por el Estado y al servicio de todos los consumidores.

Yo me podría seguir extendiendo señoras y señores, para expresar otros principios necesarios que deben tutelar e informar cualquier legislación positiva real, atractiva y efectiva que se pueda imponer como legislación moderna para la protección de los consumidores.

Pero de todas maneras es importante dejar expuesto el proyecto que hoy nos preocupa, es un buen comienzo, seguramente señor ponente, si el día que usted piensa darle el primer debate al proyecto que ya se anuncia próximo, recibe de sus compañeros colegas en la comisión pertinente la aprobación de su ponencia, esperamos contenga las aspiraciones mínimas de todos y cada uno de los sectores legítimamente expresados en este recinto, le queda a usted el tránsito de las otras tres oportunidades de debate para irlo enriqueciendo en la forma más propicia posible.

Lo que yo sé que el señor Ministro debe entender porque lo entiende y usted mismo, es que este proyecto no se puede someter al vaivén de los registros electorales, porque ya sabemos que en cada tienda de campaña presidencial que se está abriendo, ya están pensando en enarbolar la bandera de la protección de los consumidores con la bandera política.

Ninguno de quienes nosotros estamos aquí sentados con responsabilidad real, podemos aceptar que nos arrebaten la legitimidad de nuestra causa para hacerla parte de las conquistas electorales de octubre; eso es importante, por eso creo yo que con buena voluntad, todos debemos hacer un esfuerzo de concertación, siempre y cuando se nos atiendan nuestros puntos de vista, porque sé que serán atendidos, para evitar que este proyecto sucumba bajo la oleada de las presiones electorales de los próximos meses.

Para terminar quiero decirles que el ánimo de un proyecto de ley, debe estar presidido también por un norte fundamental, es asegurar la unidad de los consumidores colombianos y no su ... por qué no podemos aspirar los consumidores colombianos a tener un movimiento fuerte, invulnerable, como por fortuna y me descubro ante ellos, han logrado crear los productores a través de esa gran empresa que se llama la ANDI y los distribuidores y comerciantes, a través de esa respetable entidad que se llama Fenalco.

La economía es la ciencia que integra los factores de la producción, la distribución y el consumo de los bienes y servicios de una sociedad en un momento dado de su historia; quiere decir que para que la economía progrese, esas tres columnas fundamentales que representan al productor, al distribuidor y al consumidor, deben trabajar unidas.

Entonces propiciemos ese trabajo, propiciemos ese espíritu, démosle a los consumidores colombianos la oportunidad de que también se puedan sentar orgullosos con el mismo derecho mirándole los ojos al productor y al distribuidor de frente, para que con el mismo derecho y la misma oportunidad puedan entre los tres con el arbitrio fundamental del gobierno presidido por él, establecer las nuevas rutas que deben recorrerse para darle al país ahora sí en el nuevo milenio, un nuevo estatuto del consumidor.

Y así ha de ser, quienes tenemos alguna acción modestísima en la creación de esta nueva causa y en la aprobación del estatuto actual, cederíamos nuestra vanidad, nuestro orgullo y lo que nos pueda quedar de deseo particular y egoísta, para que sea precisamente esta gran norma que sí sea orgullo de Colombia ante el resto de los países, como lo ha sido en su momento el actual estatuto del consumidor, pero presidido por la voluntad de la unidad.

Víctor Hugo decía: hay una fuerza más grande que la de todos los ejércitos del mundo unidos y es la fuerza de una idea cuyo tiempo ha llegado; la idea que nos está calando en la mente, que nos está agradando el corazón, que nos está apretando el alma en Colombia, es la idea desaforada y desesperada de hacer la paz.

Aprovechemos esta oportunidad, aprovechémosla en paz y pacíficamente todos juntos, con el apoyo del Gobierno, presididos por Augusto Ramírez Ocampo, démosle a Colombia un verdadero estatuto de protección al consumidor. Muchas gracias.

Coordinadora:

Punto sexto. Se dirige a ustedes el vicepresidente jurídico de la ANDI...

Señor Representante Jairo Enrique Rojas Pulido, señores Superintendentes, le saludo al señor Ministro de Desarrollo, a los demás asistentes colegas y amigos que están en esta reunión.

En nombre de la Andi muy especialmente en el mío propio agradezco mucho al Representante Jairo Enrique Rojas Pulido la deferencia que ha tenido para con nosotros invitarnos a participar en el Foro hacia un Nuevo Estatuto de Defensa del Consumidor en Colombia, a no dudarlo el tema propuesto la defensa del consumidor no puede ser más afín con los intereses de los empresarios, lejos de contraponerse hoy en día las aspiraciones de productores y consumidores convergen en un factor preponderante, la calidad; si en algo coinciden las modernas técnicas de administración es en la optimización del proceso productivo con el fin de obtener diversos resultados, disminuir costos y tiempo, aumentar volúmenes de producción, pero sobre todo la satisfacción del cliente.

Algunos afirman y en ello no les falta razón que la revolución tecnológica sería la de la calidad, la calidad y su consecuencia directa, la protección del consumidor; por tanto no son para productores y proveedores más que un lujo o capricho una necesidad y no sería de extrañar que en varios casos las exigencias de ellos a este respecto superen las de los mismos consumidores.

Con base en este interés de los empresarios por la calidad y la satisfacción del consumidor, me permito presentar a continuación algunos comentarios sobre diversos aspectos del Proyecto de ley 115 de 2000 Cámara, voy a referirme fundamentalmente a 4 aspectos:

El primero de ellos tiene que ver con la responsabilidad de productos o servicios defectuosos. En la Andi vemos con enorme preocupación la tendencia cada vez mayor hacia una consagración de responsabilidades objetivas en el Derecho Civil, esta tendencia en primer lugar atenta contra la presunción de inocencia, presunción que es del caso recordar no es exclusiva del Derecho Penal. En segundo lugar riñe con el principio de la buena fe que está prevista en la Constitución, el Estatuto de Defensa del Consumidor que presentó el Gobierno a consideración del Congreso al igual que las numerosas iniciativas que le han precedido consagran precisamente un régimen de responsabilidad objetiva tratándose de productos defectuosos, las consagra el artículo 25 de dicho proyecto, con la franqueza propia de las relaciones entre buenos amigos, manifestamos que dicho régimen de responsabilidad es inconveniente y deficiente, inconveniente porque fuera de atentar contra la presunción de inocencia y la buena fe de productores y proveedores introduce un obstáculo para el desarrollo de bienes de alta tecnología o que demanda un elevado nivel de experimentación, en efecto según el proyecto de ley productores y proveedores son quienes asumen la doctrina que se conoce como de riesgos de desarrollo o ...y que son aquellos defectos de los productos cuyo conocimiento surge como consecuencia de los avances, avances científicos y técnicos posteriores a su puesta en circulación por lo que en el momento de la misma ni el fabricante ni el proveedor podría detectar.

La Unión Europea que posee un desarrollo tecnológico y una capacidad económica muy superiores a las de Colombia, no se atrevió por lo oneroso que ello resulta a ir tan lejos en este punto como pretende hacerlo el proyecto de ley; de acuerdo con la directiva del 25 de julio de 1985 del Consejo de Comunidades Europeas el productor no es responsable si prueba "que en el momento en que el producto fue puesto en circulación el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del efecto"; el régimen de responsabilidad por productos defectuosos previstos en el proyecto de ley, es deficiente por muy diversas razones, una de ellas lo es el que no consulta el grado de riesgo o de daños de los bienes y servicios; obviamente la producción, distribución y venta de sobres de papel, pañuelos y servilletas comportan un riesgo sustancialmente diferentes al de las mismas conductas referidas a sustancias tóxicas, explosivas, radioactivas o inflamables, de tal suerte que unas y otras no pueden ser cobijadas bajo un mismo criterio de responsabilidad, los presupuestos de hecho diversos merecen soluciones de derecho igualmente diversas, la no admisión de la diligencia o cuidado como causales eximientes de responsabilidad es razonable para los productos que presentan un elevado nivel de riesgo o daño como los de carácter tóxico, explosivo, radiactivo o inflamable ya mencionados; sin embargo dichos principios no pueden extenderse a todos los bienes y servicios ya que ello equivaldría a considerar que las actividades industriales y comerciales son peligrosas por si mismas, lo cual no guarda relación con la realidad.

En virtud de lo anterior en la Andi creemos que los actuales esquemas de responsabilidad contractual y extracontractual que atienden en su orden a si las obligaciones son de medio o resultado o si las actividades son o no peligrosas, también deben mantenerse en el campo de la defensa del consumidor.

Igualmente es deficiente el régimen de responsabilidad por productos defectuosos porque no hay definición alguna de producto defectuoso, a este respecto la legislación y la jurisprudencia extranjera ha señalado que para establecer si un producto o servicio es o no defectuoso debe acudirse a un juicio de razón ya que por lógica de un bien o servicio no puede pretenderse que sea óptimo o perfecto y que en consecuencia la responsabilidad del productor o proveedor comprenda todo daño o defecto, el producto o servicio defectuoso ha sido definido como aquel que no ofrece la seguridad que legítimamente le cabe esperar al consumidor, lo cual requiere que sean considerados todos los aspectos relevantes entre ellos la presentación del producto o servicio y el uso que razonablemente puede esperarse del mismo al momento de entrar en circulación, por ello y a modo de ejemplo no puede considerarse que un producto o servicio es defectuoso por la sola circunstancia de que otro más avanzado sea puesto en circulación con posterioridad. Tampoco puede calificarse como defectuoso el bien o servicio que cumple con las normas imperativas dictadas por entes o funcionarios públicos.

En consecuencia con lo anterior, creemos que la responsabilidad de productores y proveedores no puede tener como parámetro un producto o servicio sin riesgo alguno o ideal, sino el de un producto o servicio que razonablemente atiende a unas necesidades específicas.

Otra deficiencia del régimen de responsabilidad por productos defectuosos propuesto por el Gobierno, está en la determinación de los elementos que dan lugar ha dicha responsabilidad de acuerdo con el artículo 25 del proyecto de ley "establecida la relación de consumo y el daño, la exoneración de responsabilidad le corresponderá probarla al productor", a su vez el artículo 5° del literal l), define la relación de consumo como aquella que se da entre un productor o proveedor y un consumidor. Como bien puede apreciarse la relación de consumo es esencialmente personal y por tanto resulta inapropiada para establecer la responsabilidad por un producto o servicio defectuoso toda vez que los extremos de esa responsabilidad son el daño y el producto defectuoso y no el daño y el producto - proveedor.

Por último si a las deficiencias anotadas añadimos que el proyecto de ley invierte la carga de la prueba en contra del productor y proveedor e instaura un término de caducidad de 5 años para el ejercicio de las acciones respectivas, término que empieza a contarse no desde un hecho cierto y preciso como sería la entrega del producto o la prestación del servicio sino uno de difícil determinación, el momento del conocimiento del daño tal como lo consagra el artículo 48, encontramos que tratándose de la responsabilidad por productos defectuosos ese productor o proveedor quedaría en una situación de indefensión, en razón a la incertidumbre que le generaría el tiempo desde el cual se computaría ese tiempo de prescripción.

Lo dicho en este acápite de responsabilidad por productos o servicios defectuosos aplica igualmente para la responsabilidad por garantías donde la situación es más grave aún, puesto que la fuerza mayor o el caso fortuito no exoneran del cumplimiento de la garantía como lo trae el artículo 23; a este respecto quiero también traer a colación que el artículo 54 de la Ley 633 en buena hora trajo una fórmula de advenimiento para que la de aquellos productos que son traídos al país de manera fraudulenta no sean objeto de garantía cuando no esté de acuerdo con el Director de la DIAN y el Superintendente de Industria y Comercio en otorgar la misma; sería inconcebible que el Estado le diera protección a productos que no hayan sido incorporados de manera legítima a nuestro país, los productores colombianos estamos en la idea de ser mejores, eficientes, competitivos y con mejor calidad pero sobre la regla de tener una clara competencia y una protección del Estado en esa materia.

Quiero en segundo lugar, hacer referencia a las acciones de grupo o de clase, estas acciones comportan en Colombia no pocas dificultades de orden práctico y ello por la regulación que hace de ella la Constitución misma, en efecto de acuerdo con el artículo 88 de la Carta las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas son responsables sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares, el hecho de que las acciones particulares subsistan tiene una muy importante consecuencia, en las acciones de grupo o de clase no existe un litis consorcio necesario sino un litis consorcio facultativo, en estas por tanto es impropio establecer la representación presunta en cabeza de uno o varios de los integrantes del grupo, es tal la impropiedad en que incurre el proyecto de ley toda vez que en su artículo 27 inciso 1° dispone precisamente la posibilidad de que haya la representación de todos los productores en cabeza de un consumidor o un representante directo de los consumidores y no como lo he especificado bajo la posibilidad de que se integre debidamente ese litis consorcio.

Además de la impropiedad de la representación presunta, la norma transcrita otorga legitimidad o interés para obrar a determinadas autoridades o entidades, tales como el Procurador, el Defensor del Pueblo y personeros entre otros, con independencia de si unas y otras sufrieron perjuicios o como si de acciones populares se tratara.

De otro lado el proyecto de ley incluye numerosas normas que guardan relación con los procedimientos jurisdiccionales derivados de las acciones para proteger los derechos de los consumidores y que no obstante la previsión del artículo 49 sí modifica la de la Ley 472 de 1998 que regula las acciones populares y de grupo, cambios como estos solo producen inseguridad y confusiones jurídicas, en consecuencia desde la óptica de la Andi solicitamos que dicha Ley, la 472 de 1998, sea preservada en su integridad lo cual creemos implica suprimir muy buena parte sino todas las normas procesales, jurisdiccionales del proyecto.

En tercer término hago referencia muy rápidamente a las atribuciones jurisdiccionales en cabeza de las autoridades administrativas, el Estado de Derecho descansa en varios principios y uno de ellos es el de la separación de funciones estatales para lograr así el debido equilibrio entre ellas; por tal razón nos oponemos a la concentración de funciones en una misma autoridad y eso es precisamente lo que hace el proyecto de ley cuando reúne en algunas autoridades administrativas y de manera especial en la Superintendencia de Industria y Comercio funciones de regulación y funciones jurisdiccionales. Una concentración de funciones de esta magnitud conlleva a un riesgo adicional al de la ruptura del equilibrio entre funciones estatales, la autoridad administrativa deviene en juez y parte, en este punto nos permitimos llamar la atención sobre el numeral tercero del artículo 53 del proyecto de ley el cual confiere a las autoridades administrativas la facultad de decidir con carácter de cosa juzgada las controversias presentadas en relación con las normas de defensa del consumidor y con la respectiva indemnización de perjuicios, facultad que según el artículo 58 implica las decisiones que no tienen acción o recurso alguno ante las autoridades jurisdiccionales.

No obstante la concentración de funciones estatales en las autoridades administrativas alcanza su máxima expresión en el proyecto de ley con el artículo 71 que confiere al Gobierno unas facultades legislativas tan amplias que parecen omnímodas.

También es importante destacar que a las ligas de consumidores se les confiera la potestad de ser conciliadores, lo claro es que las ligas de consumidores son parte, no es concebible entender que concilie o que busque, buscar los acuerdos entre partes precisamente a quienes de alguna manera representan el interés de una... lo claro es que las ligas de consumidores son parte, no es concebible entender, que concilie o que busque..., buscar los acuerdos entre partes, precisamente a quienes de alguna manera representan el interés de una de ellas.

Honorable Representante Rojas, señoras y señores, estos comentarios de carácter general que anteceden a los más específicos que oportunamente daremos a conocer al ponente y a la opinión pública en general, nos llevan a solicitar un sustancial y profundo replanteamiento del Proyecto de ley 115, por el cual se expide el Estatuto de Defensa del Consumidor, por presentar serios inconvenientes estructurales. Agradezco muchísimo.

Secretario:

Por instrucciones del señor Ponente doctor Jairo Rojas, le rogamos a todos los expositores, radicar en la secretaría los documentos que respaldan sus intervenciones, porque constituirán antecedentes legislativos y harán parte del expediente de la ley que se produzca. Entonces queríamos hacerle esa solicitud a todos los que van a intervenir.

Igualmente, atendiendo instrucciones del ponente, les rogamos un poquito de mayor brevedad a los expositores, en atención a que todavía hay un gran número de personas que faltan por intervenir.

Moderadora:

Punto séptimo: Intervención del doctor José David L., Asesor Presidencia Nacional Colombiana de Pequeños Industriales, Acopi.

Asesor Presidencia Nacional Colombiana de Pequeños Industriales, Acopi, doctor José David L. primero que todo, muchas gracias al doctor Jairo Enrique Rojas, por darnos la oportunidad de participar en este tipo de eventos, que hacen más atractiva la democracia de este país.

Yo fui testigo de excepción del proceso de gestación de este proyecto de ley, soy testigo del esfuerzo grande que ha hecho el señor Superintendente de Industria y Comercio, por presentar un proyecto que por lo menos tenga viabilidad, que no la tuvieron los proyectos anteriormente presentados.

Nosotros queremos destacar cinco aspectos o virtudes del proyecto:

Primero: Ha sido objeto de un amplio proceso de concertación.

Segundo: Es una demostración de la persistencia del Estado, en cabeza del actual Gobierno, de actualizar las normas de protección al consumidor, este es un punto pues, que de acuerdo con el enfoque que se le dé, pues tiene o no tiene aceptación.

Tercero: Es un esfuerzo por armonizar los derechos del consumidor con los intereses del productor, y este tal vez es de los puntos en donde el fiel de la balanza lo pone a uno a pensar si realmente se logra o no este objetivo que para nosotros es una virtud.

Cuarto: Hace énfasis en temas que inducen mecanismos de control a la competencia desleal, tales como el derecho a la información, el control a la publicidad engañosa entre otros.

Quinto: Promueve la calidad como instrumento de competitividad de la industria colombiana.

Además de estos cinco aspectos positivos, o virtudes del proyecto, Acopi le preocupa en algunas cosas:

Primero. El impacto que pueda tener la ley en el productor pimen, en el pequeño, mediano productor, en temas como la responsabilidad de productos defectuosos, ya que se pretende que esta responsabilidad sea solidaria y recaiga sobre toda la cadena productiva, especialmente por la forma de la definición del producto defectuoso y por la forma de la demostración del Estado del producto al momento de la compra.

Segundo: La acción de repetición, estos dos puntos nos preocupan, porque no sabemos realmente qué impacto pueda tener en la estructuración de las cadenas productivas y en los sistemas de subcontratación, que son formidables oportunidades que la pequeña y la mediana empresa colombiana ha encontrado, para insertarse en procesos productivos más complejos que los que su capacidad individual les permite.

Nos preocupa también que las normas de protección al consumidor, deben ir de la mano de normas de calidad, y realmente el sistema de calidad que actualmente rige en Colombia es confuso, carece de transparencia.

De manera tal, que un sistema de calidad también armonizado, también moderno, también de acuerdo con las épocas de competencia abierta que trajo la internacionalización de la economía, pues nos permitan competir o combatir la competencia desleal, proveniente de terceros países, particularmente esa competencia, que a pesar del esfuerzo que ha hecho la DIAN por controlar el contrabando, mientras exista el negocio del lavado de dinero proveniente de fuentes no santas, va a ser una constante en la economía colombiana.

Por último, tal vez el impacto del vertiginoso cambio tecnológico del mundo, frente a la limitada capacidad tecnológica de nuestra PIME, esto enfrentado al tema de obsolescencia y del riesgo de definir como producto defectuoso, aquellos productos fabricados por autores colombianos, que realmente no tienen la capacidad técnica que puedan encontrarse con productos en el exterior.

Nosotros vamos a presentar por escrito, no hoy, de aquí al viernes, una profundización de estos temas que son simples enunciados en aras del poco tiempo que consideramos debemos tener.

Por último nos preocupa una aparente concentración de funciones en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, y de su capacidad para poder

enfrentar los nuevos retos, que no solamente este proyecto de ley, sino todo el entorno que viene desarrollando el Superintendente de Industria y Comercio, pueda tener la Superintendencia para poder cumplir con sus funciones. Muchas gracias.

Moderadora:

Intervención del doctor Diego Humberto Caicedo, Superintendente Servicios Públicos.

Superintendente Servicios Públicos, doctor Diego Humberto Caicedo:

Antes que todo, quiero dar un saludo especial a los señores Representantes, al doctor Jairo Enrique Pulido, promotor de este importante debate. Agradeciendo la invitación que se le ha hecho a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Como ustedes saben, he llegado a la Superintendencia en días recientes, atendiendo un llamado que me ha hecho el señor Presidente de la República y el cual he aceptado gustoso, como un gran reto, máxime teniendo en cuenta las dificultades por las que atraviesa esta entidad. Pero me he encontrado de cara a esta participación, me he encontrado con unas normas que provienen por el desarrollo de esa Constitución del año 1991, que propugnan por un estado Social de Derecho, normas que le han dado énfasis a la protección del consumidor.

En lo que hace a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, encontramos su génesis los artículos 369, 370 de la Constitución Nacional, que la llevan en un doble sentido por un lado, a la defensa de ese consumidor que hoy pretendemos proteger, pero la defensa en el acceso a una debida prestación oportuna y eficiente, de los servicios públicos domiciliarios, que como de ustedes es conocido, radican en tres grandes temas, agua, aseo, alcantarillado por una parte, por otra parte, telecomunicaciones, por otra parte el servicio de energía y gas. Para ello, el legislador, oportunamente, muy pronto, mediante la Ley 142 de 1994, estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Encuentro que esa ley, es una ley de carácter particular frente al proyecto de ley que hoy se empieza a estudiar, a debatir, y quizá uno podría pensar que existe un contrasentido, que vamos de lo particular a lo general, cuando debería ser lo contrario.

No tengo duda de que se quiso en primera instancia, el legislador quiso antes que todo, darle seguridad a ese consumidor, a ese usuario, de que sería atendido de manera eficiente, por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos, y creo que esa es la razón de ser del..., hoy estamos debatiendo una ley que es de carácter general, la defensa de los consumidores, pero existe una ley, que va orientada a la defensa de ese consumidor de servicios públicos, ley que le da a la Superintendencia de Servicios Públicos unas facultades que ejerce de manera permanente, en la vigilancia de esa debida prestación, eficiente prestación, oportuna prestación de servicios públicos.

Igualmente se le da a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la facultad de vigilar e intervenir a las empresas prestadoras de tales servicios. Le dan incluso a tener facultades sancionatorias, facultades de intervención.

En ese orden de ideas, yo quisiera que ustedes los señores Representantes, los distintos actores e intervinientes que lo serán en el futuro de esta ley de protección al consumidor, que vayan a los términos de la Ley 142, que es una ley diseñada sabiamente, donde se pasan por los distintos temas que aquí se están debatiendo, que aquí se empiezan a debatir, verbigracia encontramos en dicha ley, que se crean unos mecanismos de defensa que puede esgrimir usuario de servicios de tal suerte que puede reclamar directamente a las empresas prestadores del servicio, dar sus quejas, queja que debe ser oportunamente atendida, no más allá de quince días ante esas entidades puede el usuario interponer los recursos, recurso de reposición y uno subsidiario de apelación que conoce la Superintendencia de Servicios Públicos.

Me he asombrado la gran cantidad de recursos que tramita la Superintendencia por conducto de sus delegadas, quiere ello decir que ya hay una conciencia del consumidor, del sector del servicio en reclamar, en pedir la exigencia en el servicio, oportunidad de servicio, la aplicación de unas tarifas acordes, unas tarifas que han sido previamente acordadas en las diferentes comisiones reguladoras.

Comisiones reguladoras en las cuales participa la Superintendencia y no tiene otra razón de ser la participación de la Superintendencia que el estar atentos a la protección del usuario.

Igualmente establece la Ley 142 en que se crearán y se promoverán los Comités de Desarrollo y Control Social, son entes de los ciudadanos que les permite estar vigilantes de la función que cumplen las diversas empresas prestadoras de los servicios públicos, sea la institución de los vocales de control que salen de esos comités de desarrollo y control social que participa, se convierte en interlocutores entre la empresa y el usuario.

Se habla también en la Ley 142 de los contratos de condiciones uniformes, contratos de condiciones uniformes que podríamos asimilar de alguna manera a los contratos de adhesión en términos generales se habla en el proyecto. Contratos de condiciones uniformes que deben ser previamente aprobados por las correspondientes comisiones reguladoras y le corresponde a la Superintendencia hacerle el seguimiento a esos, al cumplimiento de esos contratos de condiciones uniformes.

Limito mi intervención para pedirles a ustedes que de alguna manera se repasen los términos de la Ley 142, es una ley agresiva, es una ley que está cumpliendo con el objetivo de proteger a los usuarios de los servicios públicos, para proteger a los usuarios de los servicios públicos evidentemente hay que conocer a las empresas prestadoras luego entonces también hay ... haga una comparación de esta ley y seguramente encontrarán otros elementos de juicio que les permitirán enriquecer la ley, el proyecto de ley que hoy ustedes empiezan.

El doctor Ariel Armed le hizo un reconocimiento al doctor Archila en aras como quiera que ha sido un adalid de la defensa de los consumidores contando para ello con una herramienta del año 82 el Decreto 3, 4, 5, y 6 lo que me lleva a usted doctor Ariel Armed caracterizado vocero de los consumidores de este país, de los usuarios de bienes y servicios a que sea un testigo de la gestión que me he comprometido adelantar al frente de la Superintendencia de Servicios Públicos, espero doctor y espero señores Congresistas hacerme acreedor a ese reconocimiento al final de la gestión que he empezado para la cual de manera indudable necesito la colaboración de ustedes, de los gremios y en especial de los consumidores a quienes me debo, muchas gracias.

Intervención:

Punto IX a nombre de Incontec intervendrá el doctor Julio Alberto Balcázar.

Doctor Julio Alberto Balcázar.

Muy buenas tardes a nombre del doctor Fabio Tobón director del Incontec quiero expresar sus disculpas por no haber podido atender esta invitación y es por encontrarse en el día de hoy fuera de Bogotá.

En primer lugar quiero expresar un agradecimiento a la honorable Cámara de Representantes por esta invitación hecha al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y desde luego al señor Representante y ponente doctor Jairo Enrique Rojas e igualmente un reconocimiento como lo han hecho numerosas personas esta tarde, a la gestión hecha por la Superintendencia de Industria y Comercio en cabeza del doctor Archila y el Ministerio de Desarrollo en cabeza del doctor Ramírez para poderle dejar al país un estatuto del consumidor que cumpla con sus necesidades de hoy en día.

Me voy a permitir leer los comentarios generales y específicos del Incontec de manera ágil para hacer breve mi intervención.

A nivel general encontramos que el Proyecto de ley 115 de 2000 constituye un marco más estructurado y adecuado a las necesidades y condiciones del comercio para el tratamiento de los distintos aspectos que afectan a los consumidores colombianos.

Al incluir los derechos y deberes del consumidor pensamos que se contribuye a facilitar el intercambio comercial y hacer más equitativas las relaciones entre consumidores, comerciantes y productores.

El Incontec desde el año 1963 por expresa designación del Gobierno Nacional ha venido trabajando responsable, de manera responsable en la elaboración de las normas técnicas colombianas, las cuales constituyen hoy en día la base para elaboración de los reglamentos técnicos que están orientados a la protección del consumidor colombiano desde el punto de vista de su salud, su seguridad y el medio ambiente. Las normas técnicas colombianas constituyen, contribuyen a la transparencia del mercado, hacer el sustento para que fabricantes que con base en ellas se dedican a garantizar las condiciones mínimas de calidad de los productos y servicios, de igual manera los consumidores las utilizan para hacer exigencias mínimas de los productos y servicios que ellos adquieren y por último el Gobierno las puede utilizar para exigir condiciones mínimas de calidad en la garantía de los bienes y servicios.

La Organización Mundial del Comercio, OMC, anima a los países miembros al uso de las normas técnicas como instrumento, facilitador del comercio y dado que las normas técnicas colombianas son la base, son hechas, son elaboradas con base en las normas técnicas internacionales bajo requisitos de transparencia y de consenso contribuyen a la calidad de nuestros productos y al bienestar de los consumidores.

De otro lado y este punto es igualmente importante que el uso de las normas técnicas, la certificación de conformidad es un instrumento reconocido a nivel internacional que puede ser utilizado para proteger al consumidor colombiano; al garantizar que las condiciones de calidad ofrecidas realmente se cumplan, ello desde luego en el marco de un sistema nacional de calidad como lo está estudiando, comenzando a estudiar la honorable Cámara este año.

Considerando los aspectos anteriores el Incontec se permite hacer las siguientes observaciones, quiero comentar que las observaciones del Incontec en su gran mayoría tienen que ver más con el punto de vista técnico de la calidad, entonces me refiero a ellas, la primera es la siguiente.

El artículo 5° del proyecto que habla de las definiciones se sugiere unificar el concepto de calidad e idoneidad como uno solo de acuerdo a la práctica internacional para lo cual recomendamos utilizar la definición de la Organización Internacional de Normalización la cual se refiere explícitamente a las características inherentes que deben cumplir los requisitos de los productos y servicios.

En segundo lugar el artículo 7° que habla de los aspectos comprendidos y de la información mínima en el numeral 5 sugerimos que se incluya que se informe sobre características mínimas de producto así no lo exija la autoridad competente, en el artículo 13 a nivel de garantía legal en el punto 2A sugerimos incluir que la garantía conste por escrito haciendo referencia a la existencia de certificado de conformidad que exija la norma técnica obligatoria y el reglamento técnico, esto con el fin de aprovechar lo que son las normas técnicas colombianas y lo que es la certificación de conformidad, de acuerdo al sistema nacional de calidad y de acuerdo a la práctica internacional que tiendan a beneficiar y asegurar que el consumidor reciba lo que se le está ofreciendo desde la contratación.

En el artículo 2B, de perdón, en el punto 2B del mismo artículo 13 sugerimos incluir que para la definición del alcance de garantía legal se tengan en cuenta las normas técnicas colombianas, como un instrumento para garantizar la calidad, de acuerdo al comentario que hice sobre la sugerencia que hace la Organización Internacional, la Organización Mundial del Comercio para que la normalización sea utilizada para beneficiar a los consumidores.

El concepto del numeral que está incluido en el actual proyecto de ley sobre calidades similares es muy vago y pensamos que se podrían prestar de esa forma a engaños al consumidor, con respecto al artículo 64 que se refiere a las tasas y contribuciones que a favor de la Superintendencia se propone que los aspectos relacionados con tarifas relativas al sistema de calidad sean tratados en el respectivo proyecto de ley e igualmente se comenta que se debe tener cuidado con este tipo de tasas que no vayan a significar un nuevo impuesto para el sistema nacional de calidad y que al contrario de contribuir a su desarrollo, lo que haga, lo que permita es un detrimento a la infraestructura, de calidad del país que en este momento requiere básicamente ser fortalecida.

Con respecto al artículo 69 notificaciones y con esto termino, se propone considerar que los procedimientos de notificación sean también aplicados a las demás entidades públicas con competencia en esta ley, eso son todos los comentarios que el Incontec tiene para esta tarde, muchísimas gracias a todos.

Coordinadora:

Punto décimo. A continuación intervendrá el doctor Sabas Petrel de la Vega, Presidente de la Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco.

Doctor Sabas Petrel de la Vega:

Quiero agradecer muy especialmente al señor ponente, doctor Jairo Enrique Rojas, que nos dé la oportunidad de expresar aquí nuestros puntos de vista; pero como sé que ya ha habido como 20 discursos, trataré simplemente de ser telegráfico sobre nuestras opiniones y dejarle en sus manos, señor ponente, las observaciones de la Federación Nacional de Comerciantes, no sin antes decir que Fenalco aprecia la inteligencia y la capacidad de acción que tiene la Superintendencia y especialmente el señor Superintendente, es de lo más dinámico que uno ha podido encontrar en el país, claro que nos tiene enloquecidos, nos tiene enloquecidos porque todo el día se inventa una medida nueva, unas con mucha razón, otras causando perturbaciones a los comerciantes, pero dirigidas en últimas a defender al consumidor y honestamente lo felicito, él suele escuchar pero en muchas ocasiones no acoge las sugerencias.

Entonces cuando aquí estamos hablando de que esto ha sido un proyecto concertado, yo sí quiero decirle con toda franqueza señor ponente, que este proyecto no ha sido concertado; todos los superintendentes que yo he conocido y ya tengo una larga experiencia, no sé por qué razón tienen que presentar su estatuto de defensa al consumidor nuevo, esa es la manía colombiana, todos los superintendentes en cualquier campo, tienen que presentar su nuevo estatuto, todo Ministro tiene que presentar su nuevo Código, entonces los colombianos ya no sabemos cuáles son los Códigos, cuál es la seguridad jurídica.

A mi sí que me gustaría que allí hubiese simplemente unas modificaciones al actual estatuto del consumidor, que dicho sea de paso es bastante bueno, tiene su desactualización como todas las cosas, pero con un accionar tan diligente del Superintendente yo les juro que no necesitamos un nuevo estatuto del consumidor, sobre todo con unas perlas que trae este que nos van a dejar francamente pues en situación de desventaja contra el Estado, ya no es el Estado sirviendo al ciudadano, sino el ciudadano sirviendo al Estado, al Superintendente, al Ministro, al funcionario.

Nos tienen enloquecidos, aquí en Colombia se dice que somos un país dentro del nuevo ámbito del neoliberalismo y resulta que eso no existe en Colombia. El Forec tiene que reportarle a 41 instituciones del Estado; las empresas de telefonía celular a nueve; los comerciantes tenemos que lidiar además de tan eficiente Superintendencia, a 16 instituciones más.

Entonces uno nunca sabe francamente a qué atenerse en materia de seguridad jurídica, eso es absolutamente inadmisible y ojalá al Congreso de la República lo premiáramos en la próxima legislatura porque cuando terminara, dijera: no expedimos ni una sola ley y por el contrario, logramos de alguna manera disminuir las que existían.

Un amigo mío decía: si nosotros logramos ... que existen en Colombia, o los artículos de los códigos eliminamos los números pares, no pasa nada en el país, entre otras cosas porque las leyes no se aplican.

Entonces yo le sugiero, honestamente y no estoy hablando en broma, esa sería la gran tarea del Congreso, decir, hombre, vamos a estudiar las leyes que existen y pongámonos como meta no expedir ninguna por lo menos en los primeros seis meses de cada año; anteriormente el Congreso solamente, acuérdense, trabajaba de julio a diciembre y en un ataque de inteligencia los constituyentes lo pusieron a trabajar todo el año y los medios de comunicación han resuelto que un buen parlamentario es el que presenta seis o siete proyectos y a mí me parece que en un país con este exceso de normas, lo que deberían dedicarse gran parte de los Congresistas es a reducir las normas para que tengamos mayor transparencia en el actuar de los ciudadanos.

Ya con ese discurso bastaría para entregarle nuestras observaciones sobre el proyecto de ley, honorable Representante, pero sí quiero decirle algunas cositas telegráficamente.

Y cuando digo que no ha sido concertado es en el sentido que nosotros hemos expuesto mucho nuestros puntos de vista, los Representantes de Acopi y de Fenalco y las cosas gruesas no han sido tenidas en cuenta; así que no es un proyecto concertado, que quede claro para la historia del proyecto. Otras sí han sido acogidas y le agradezco mucho al Superintendente.

Me parece muy peligroso el estar creando ligas de consumidores en las esquinas, se reúnen un grupo de personas, crean una liga del consumidor, eso se va a prestar a una gran cantidad de chantajes por todo el país; hay que fortalecer son las confederaciones colombianas nacionales que existen en la materia y no soltar una cantidad de locos por toda Colombia a chantajear al comercio y además que se convierten en centros de conciliación. A mí eso me parece casi que como yo, absolutamente descabellado.

Quiero felicitar la labor que ha venido haciendo la Confederación, con quien se puede hacer tareas importantes; por ejemplo, en esto hemos acordado que sacar unos proyectos con garantía, de tal manera que se compren unos almacenes que estén bajo el amparo de Fenalco, se le garantice al consumidor sus derechos en caso de que haya defectos sobre el particular.

Algunos puntos que quiero hacer observaciones particulares: Me parece que en este proyecto como en todas las Superintendencias que hay en el país, estimado ponente, se está sobredimensionando a las autoridades administrativas, le atribuyen facultades legislativas, ejecutivas y judiciales, desconociendo la separación de poderes.

En este caso pues el Superintendente dicta las instrucciones, las interpreta, después sanciona, determina los perjuicios y pasa a cosa juzgada, la apelación a los infiernos. Ese es un exceso de poder en el Ejecutivo, francamente están quitándole las facultades al legislativo.

Voy a decir una cosa que va a escandalizar, como aquí los medios de comunicación, espero que no ... he visto el debate sobre el mico, a mí lo que no me gustó del mico sobre el tema de la competencia desleal que han acusado a Néstor Humberto y a otras personas de haberlo tramitado, a mí lo que no me gusta es no haberlo hablado así, con la franqueza que hoy estoy hablando y haberlo hecho como por debajo de la mesa, pero a mí sí me parece absolutamente adecuado que la Superintendencia tenga la facultad de declarar la competencia desleal y sea otro funcionario por la vía judicial el que establezca los perjuicios y eso lo derogaron y entonces se armó un escándalo porque se favoreció una firma.

Sí, eso se ha debido hacer es de frente, diciendo el Superintendente no puede declarar la competencia desleal y después decir cuáles son los perjuicios y tasarlos y el pobre ciudadano allí quedó para eso están los jueces de la República, además todo el mundo ya decía cuánto era la sanción que se iba a imponer, eso sí que menos lo entiendo.

De tal manera que a mí me parece que esa es una modificación que se ha debido hacer en la ley, pero de frente a los ciudadanos, y no derogando un artículo por allá subrepticiamente, pero yo sí soy partidario de que a la Superintendencia no se le atribuyan las tres facultades de los poderes públicos, no solamente a esta, vaya y miren la Superintendencia Bancaria, lo mismo.

Y ábrale el ojo a eso señor Ponente, porque eso es de una peligrosidad de cualquier tamaño.

Segundo, para los efectos de reclamaciones, los comerciantes no tendrán la titularidad de los derechos reconocidos a los consumidores, es decir, una pequeña empresa, pequeña o mediana empresa, los pimes, reciben de un industrial unos

bienes defectuosos, deben tener la misma facultad que tiene un consumidor para reclamarle al industrial.

Tercero. Para el proyecto el productor y comerciante tienen la misma responsabilidad, desconociendo la estructura real de la cadena económica; un ejemplo: se vende un producto defectuoso, pero el comerciante ha cumplido con lo que a él le corresponde; entonces viene la reclamación ante el comerciante, él debería tener en la guía administrativa, la facultad de llamar en garantía al productor. Si ese bien, un automóvil salió... pues el comerciante responde ante el consumidor y tenemos que acudir a la vía judicial, ante el industrial que ha producido el bien.

De tal manera que a mí me parece que allí debe haber responsabilidades compartidas en el momento de una reclamación por la vía administrativa y en el proceso judicial, es decir que se llame en garantía y compartimos; si fue porque el comerciante por ejemplo expendió un artículo sin haberlo refrigerado adecuadamente, o porque se venció la fecha, o por cualquier cosa imputable al comerciante, que él responda; pero si resulta que eso lo vienen preparando allá en la fábrica con unos vacilos que mata a la persona, pues que responda el industrial y se le pueda llamar en garantía en el momento de la vía administrativa, y no simplemente lo que han establecido para aceptar algunas de estas sugerencias, la vía de repetición, que es lo que existe actualmente en la ley, o sea, no es ningún descubrimiento.

Se establecen unas sanciones exorbitantes, además con facultad de cerrar los negocios y además sin delimitación de quien la pueda aplicar, eventualmente las autoridades municipales y no están tasadas dependiendo el daño que se le infrinja al consumidor, eso se presta a la corrupción más escabrosa que podamos tener hacia adelante en la República, porque no en la Superintendencia, pero imagínese en los municipios tasando multas los funcionarios de la Secretaría de Salud del municipio, a lo que se presta semejante cosa.

Aquí hay otra perla, se atribuye la facultad a las autoridades administrativas en cuanto a los términos de promoción y de ofertas; el Estado interviniendo en cómo..., cuánto tiempo debo tener yo una promoción en Almacenes Ley y por qué y cuáles son los descuentos casi que debo dar; a mí me parece eso absolutamente aberrante, eso ya no va solamente contra el neoliberalismo, sino que me recuerda ya los tiempos más espantosos de la economía centralizada de la Unión Soviética,

La manera como quieren establecer el cálculo de las tasas de interés sobre los precios de contado; las tasas de interés se deben establecer sobre el precio del producto, si yo hago un descuento a quien me compre de contado, de ninguna manera ese debe ser el parámetro que se establezca cuando voy a vender a crédito.

También la obligación incontrovertible de pagar transporte, manejo para el empresario que realiza la venta a domicilio, eso es una innovación, además colombiana, en todas partes del mundo usted compra un libro y le dicen, le vale tanto el envío; aquí no, aquí cuando vaya a vender ahora que nos estamos metiendo en todo este proceso de venta por Incómex, pues hay que establecer las diferencias de si se reclama allá, pero si se envía usualmente se recarga el precio del flete, esa es una innovación.

Miren, en Colombia todavía no se han hecho ventas por Internet, somos de los países más bajos vendiendo Incómex, las cifras son realmente lamentables; pero eso si fue el primer país de América Latina en que produjo una ley de comercio electrónico de este tamaño y al Superintendente le pareció muy parca y ya nos metió un reglamento de este tamaño y todavía no estamos vendiendo, no estamos vendiendo, muchos países dijeron esperamos a ver cómo se desarrolla el sistema de ventas por comercio electrónico y después viene la regulación; aquí regularnos antes, la costumbre sigue la ley y no al revés. Somos absolutamente originales en la materia.

Me parece que hay unos vicios serios en la estructuración de la responsabilidad, por ejemplo se establece la responsabilidad objetiva inclusive de aquellos bienes que deben cumplir normas técnicas; entonces el bien cumple las normas técnicas establecidas por el Estado, por el Icontec y sin embargo a pesar de cumplirlas y hacer la venta eso no lo exonera de responsabilidad, porque la responsabilidad en ese caso es objetiva.

Y etc., etc., hay una serie de perlas en el proyecto que se las vamos a dejar, de tal manera que a veces le dicen a uno porqué es que Fenalco se opone a los Proyectos de Estatuto del Consumidor, porque todas tienen en pronta de la originalidad del funcionario del turno y no las necesidades objetivas del país, en este caso no hemos encontrado el Superintendente más experto que hayamos podido tener en mucho tiempo en la Superintendencia y los demás pues también lo son, no quiero descalificar a nadie.

Y ha hecho un buen Estatuto del Consumidor, pero tiene unas perlas que harían nulatorias el esfuerzo, bueno, y yo sí le pido Superintendente que al señor Ponente que revise a profundidad este proyecto, no tiene el apoyo del sector privado colombiano, dista mucho de estár concertado porque los temas gruesos que yo acabo de mencionar, las perlas que yo acabo de mencionar se las puedo adicionar con otras, pero creo que me tirarían piedra por la hora tan avanzada; entonces dejaremos a su consideración dichas observaciones no sin antes decir con toda sinceridad que tenemos una admiración muy grande por uno de los funcionarios más inteligentes de la actual administración que es el señor Superintendente. Muchas gracias.

Interlocutora:

Punto undécimo, interviene el doctor Guillermo Quiroga a nombre de Confecámara.

Doctor Guillermo Quiroga a nombre de Confecámara:

Buenas tardes el doctor Eugenio Marulanda Gómez, Presidente de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio se excusa pues por razones de fuerza mayor le fue imposible asistir a este importante foro, sin embargo me ha pedido que lea en nombre suyo el documento que preparó para este evento.

Para Confecámaras y las Cámaras de Comercio del país tiene especial significado haber sido invitada a este espacio, pues una nueva cultura del consumo en armonía debe mejorar la calidad de vida y la convivencia ciudadana.

La sociedad moderna caracterizada por el consumo de bienes y servicios cambia vertiginosamente de hábitos y prácticas respecto al consumo, por tal razón en un entorno altamente competitivo la calidad garantiza satisfacción, preferencia y permanencia en el mercado; el fenómeno de la globalización y el desarrollo de las telecomunicaciones han permitido que las limitaciones espaciales que eran denominador común en los sistemas comerciales del pasado tiendan a desaparecer por completo, las diversas relaciones del universo comercial tienden a integrarse en comunidades regionales que se complementan entre sí propiciando una mayor interconectividad entre estos. Dentro de muchos países la descentralización y el fortalecimiento regional en aras de consolidar una integración continental y hemisférica son cada vez más una realidad que no se puede desconocer.

La internacionalización del intercambio de bienes y servicios ha incidido en forma determinante en la cualificación de las leyes de oferta y demanda replanteando de manera sustancial los papeles tradicionales de empresarios y consumidores, este hecho implica una masiva circulación de bienes y servicios que abarca un sinnúmero de tipos diferentes de culturas comerciales así como de consumidores, la multiplicidad de ideologías y de culturas en un mercado cada vez más universal y única que ocasiona que el encuentro de las necesidades expresadas por los diferentes consumidores y las respuestas que los posibles proveedores de estos bienes y servicios tienen no coinciden exactamente con el cual se generan fallas que entorpecen el normal desempeño y transparencia del mercado en el cual interactúan. Este tema es de gran importancia ya que estas dificultades ocasionan en los diferentes miembros de la sociedad, consumidores y proveedores desconfianza en el proceso de intercambio que finalmente hace necesaria la existencia de normas y procedimientos adecuados para lograr transacciones justas y equitativas; aunque es cierto que la competencia generada por el libre comercio bajo condiciones de transparencia y eficiencia en la producción estimula el crecimiento, la competividad de las empresas, incentiva el empleo, propicia la tecnificación y el desarrollo, es la mejor protección para el consumidor final toda vez que preserva la capacidad adquisitiva de sus ingresos, al reducir el precio de los bienes.

Lamentablemente la realidad ha mostrado que se necesita un mínimo de regulación coherente para corregir la falta de transparencia que distorsiona la libre asignación del mercado, el Proyecto Estatuto de Defensa del Consumidor que nos ocupa hoy, responde a la necesidad de integrar en un solo cuerpo normativo todas aquellas disposiciones relacionadas con la defensa y protección de los derechos de los consumidores de tal manera que serían de mayor claridad a los destinatarios de este instrumento y a las autoridades encargadas de aplicarlo.

No cabe duda que uno de los mayores obstáculos que encontramos hoy en día para ser destinación de la inversión es la multiplicidad de normas que regulan un tema, y las excepciones a cada régimen especial que terminan confundiendo incluso a los operadores de las normas y obviamente espantando a los potencionales inversionistas.

Adicionalmente, no se debe olvidar que según la teoría económica de las instituciones las normas jurídicas tienen la función de reducir los costos de transacción, es decir aquellos en los que se incurre para adquirir información relacionada con un negocio, o para hacer valer los derechos que surgen de él, si estos costos se reducen, los miembros de la Comunidad pueden incrementar los intercambios de bienes y servicios y hacer un mejor uso de los recursos de que disponen, lo cual debe contribuir a aumentar el bienestar general.

La información sobre cuáles son los derechos, cómo se protegen, cómo se vigilan y hacen cumplir los contratos aparece en su gran mayoría en nombres y conceptos jurídicos en la medida en que tales normas y conceptos transmiten una

información menos ambigua, los costos de transacción serán menores y el orden jurídico servirá mejor a los intereses sociales, pocos profesionales son conscientes de las relaciones e influjo recíprocos que existen entre las palabras y las ideas, considerando el lenguaje como el medio por excelencia inventado por el ser humano para transmitir información, se debe procurar porque la ambigüedad y oscuridad de las normas jurídicas sean un costo de transacción que debe superar toda la sociedad.

A partir de la premisa anterior se puede concluir que los sistemas analíticos y los conceptos utilizados por los juristas a contener elementos mejor diferenciados para transmitir información son más útiles para la comunidad en general, por las razones anteriores...

En buena hora una iniciativa a través de la cual se agrupa en un solo cuerpo normativo la regulación, referente a las relaciones de consumo, los contratos de adhesión, las cláusulas abusivas y la responsabilidad por el producto defectuoso entre otros temas ha sido dirigida por el Superintendente de Industria y Comercio; de esta manera se contribuye a dar claridad y certeza sobre el contenido de las normas que rigen el consumo, como corolario de lo anterior se disminuyen los costos de transacción propiciando la inversión y elevando así la calidad de los productos nacionales para que puedan competir satisfactoriamente en el mercado internacional.

De igual forma se ha considerado un acierto fundamental del Estatuto la posibilidad que tienen consumidores y proveedores de acudir a cualquier método alternativo de solución de conflictos para resolver las diferencias surgidas de las relaciones establecidas, acogiéndose así la tendencia moderna de una justicia ágil, eficaz y oportuna que sobre todo contribuya a la formación de una cultura pacífica y efectiva, descubriendo nuevas rutas a la convivencia pacífica y en armonía.

El ejercicio del comercio en Colombia es responder entonces a un elevado concepto de la responsabilidad social de fabricantes, proveedores y consumidores, de esta manera el mercado y los diferentes sectores económicos que lo conforman estarán enmarcados por la ética y la pro... en sus relaciones, en un mercado fluido y transparente la ética en los negocios no es una utopía, sino un factor de competitividad y permanencia, la competencia que se ejerce bajo igualdad de condiciones propicia al consumidor final mayores garantías y productos de excelente calidad con amplia aceptación en el mercado nacional e internacional, no se debe olvidar hoy en este recinto que el Estatuto propuesto como toda norma jurídica debe fundamentar en un principio ético que lo valide y nosotros como representantes de la sociedad venimos con beneplácito a otorgarle a esta iniciativa el respaldo necesario para hacer válido ante la comunidad de tal manera que cumpla a cabalidad con los fines que persigue. Muchas gracias.

Interlocutora:

Punto duodécimo intervención del doctor Fernando Mejía, Director Jurídico y Procesos Legislativos de los Consumidores de Colombia Co.

Doctor Fernando Mejía, Director Jurídico y Procesos Legislativos de los Consumidores de Colombia Co.:

Primero que todo muy buenas tardes, muchas gracias, honorable Representante Jairo Enrique Rojas por la invitación que le ha hecho a Consumidores Colombia, Coco a participar en este Foro, la intervención nuestra la está repartiendo en este momento la doctora Nora Estupiñán asesora en comunicaciones y el doctor Pedro Ignacio Bernal, yo quiero empezar por decir que Consumidores Colombia es la única organización de consumidores existente en el país que pertenece al Movimiento Mundial de Consumidores conocido con el nombre de Consumier Internacional, que es una organización estilo democrático, participativo, que tiene capítulos regionales en la gran mayoría de departamentos del país y capítulos locales en varios municipios de la Nación.

Queremos presentar una propuesta que más que una crítica detallada a cada uno de los artículos presentados por el Ministerio de Desarrollo y por la Superintendencia que sabemos fue la redactora de la parte técnica de la redacción del proyecto, proyecto que además respetamos mucho, que compartimos en su gran mayoría, decía: nuestra propuesta es más en el sentido filosófico de lo que debe ser una ley de protección del consumidor, y por eso compartimos plenamente la intervención del señor Ministro de Desarrollo en el sentido de que esta nueva ley que es necesaria, que es importante deba ser un instrumento más para convertir en realidad el principio constitucional de que somos un Estado Social de Derecho.

Yo pienso, y esto lo digo muy a título personal, que papeles como el que ha cumplido la Confederación Nacional de Consumidores y el que cumplimos en Consumidores Colombia de promover la creación de ligas o de capítulos o de asociaciones de consumidores departamentales y municipales, son funciones importantes de las organizaciones de consumidores y creemos que los consumidores deben ser protegidos en cada esquina, en cada barrio, en cada municipio de nuestro país, lo que no quiere decir que esto signifique ser contestatarios frente a los industriales y frente a los comerciantes, sino que debe haber un ojo visor para decirle a estos mismos industriales y comerciantes de las injusticias que eventualmente se cometan en las relaciones de consumo.

Quiero también decirles que la Constitución nuestra es una Constitución como lo decía pluralista y democrática, a nuestra organización pertenecen otras organizaciones como Acien, la Universidad Nacional, el Sider de la Universidad de los Andes, la Universidad Externado de Colombia, la Corporación Viva la Ciudadanía, la Cup, Sintraelecol, el Centro de Responsabilidad Empresarial, la Casa de la Mujer y Conciudadanía entre otras muchas; y el trabajo que nosotros venimos haciendo, este estudio que hemos promovido en cada uno de los municipios en cada uno de los departamentos donde tenemos nuestros capítulos municipales y regionales respectivamente se ha dado gracias al apoyo de Consumos Internacional que es la Organización Mundial de Consumidores y que tiene unos convenios y unos programas que en este momento se encuentra desarrollando con la Unesco, con la Unión Europera, con el Parlamento Latinoamericano, con el Parlamento Centroamericano, con el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo igualmente en programas de integración regional, y subregional como Mercosur, Nafta, Alca, también entre otros. Esto quiere decir que las propuestas que nosotros venimos a plantear aquí son unas propuestas que recogen un espíritu, un dial, un espíritu universal, un espíritu que viene aplicándose en la gran mayoría de países europeos en Estados Unidos y en Canadá y en varios países latinoamericanos como Argentina, Chile, Brasil, México y el Salvador donde también hemos servido de asesores y consultores, asesores y consultores que como bien lo saben en la Superintendencia hemos estado dispuestos a ofrecer los servicios en todos los pasos del debate porque no queremos ser una fuerza que presente propuestas negativas...

Como bien lo saben en la Superintendencia hemos estado dispuestos a ofrecer los servicios en todos los pasos del debate, porque no queremos ser una fuerza que presente propuestas negativas y no propuestas positivas y participativas; igual pensamos desarrollar un Foro Internacional para tratar el tema, cosa que ya hemos hablado con el honorable Representante Ponente de este Proyecto.

Dentro de las consideraciones que nosotros tenemos grosso modo del Proyecto de Ley algunas de la cuales no coinciden con algunos de los sectores que me antecedieron con el uso de la palabra, está el tema de la dispersión de las normas, yo no creo que este Proyecto recoja la normatividad de protección al consumidor, vuelvo y repito, creo que es un buen Proyecto pero no creo que recoja la normatividad que es bastante dispersa, lo planteaba el señor Superintendente de Servicios Públicos de que allá hay unas normas y en otras legislaciones específicas hay otras normas que yo creo que podría ser fruto de la reglamentación de esta ley que se vayan incorporando normas de otras legislaciones.

Entendemos como aspectos positivos del proyecto de ley que empieza a dársele un trámite al tema del derecho del consumo, si bien es cierto y lo planteaba el doctor Armel, la historia es larga, ha ido avanzado Colombia en el tema de la situación del consumo, también es cierto que esto del tema del consumo que es un derecho fundamental no es un derecho que haya tenido un tratamiento sistemático, coherente, que sea un tema de preocupación nacional, y esto es importante que se vaya dando.

Anteriormente las relaciones en la sociedad se daban entre el Estado y los ciudadanos y punto, hoy existe otro actor que es importante, muy importante, importantísimo que es invisible, que es intangible pero que está ahí que es el mercado y no podemos hacer abstracción de la existencia del mercado para mantener las relaciones entre ciudadanos y Estado, ahí juega un papel importante el mercado y nosotros creemos que en la medida en que se reglamenten las relaciones de consumo, es decir las relaciones de mercado, las relaciones entre el Estado y el ciudadano mejorará sustancialmente.

Creo que la posición del doctor Sabas Petrel en relación con las ligas de consumidores no la comparte la gran mayoría de nuestros miembros y de nuestros afiliados y la gran mayoría, yo vengo y veo al doctor Ariel Armel haciendo así, yo creo que una de las cosas buenas de la ley es que promueve la creación de ligas, que promueve la creación de asociaciones de usuarios, las organizaciones de ciudadanos que legítimamente están defendiendo sus derechos, porque es que una cosa es entender que se protegen los derechos y otra cosa muy distinta es entender que proteger los derechos es ir en contra de los derechos de los demás, nosotros los representantes de los consumidores colombianos entendemos que proteger los derechos no es atentar contra los derechos de los comerciantes, entendemos y no queremos atentar contra los derechos de los industriales y de los importadores, etc., etc., etc.

Creemos también que este proyecto de ley empieza a meterle carne al cuento de crear una cultura racional, inteligente y transparente de consumo, una cultura de consumo seria; nos gusta el tema de la resolución de conflictos, de pronto en la parte de los aspectos negativos hablamos de que aún se conserva mucha judicialización para la resolución de conflictos pero creemos que se han propuesto otras alternativas que son viables, que son buenas, que son importan-

tes, nosotros los que representamos a los consumidores, podemos servir de conciliadores, porque es que el ánimo es de concertación y no de enfrentamiento de choques, igualmente nos gusta la posibilidad de que las acciones colectivas y de grupo tengan cavida dentro de los instrumentos de protección del consumidor.

Dentro de los aspectos negativos, nosotros creemos que aún se conservan procedimientos lentos, confuso, ...de pronto para el mediano lo digo en el diversus económico, el mediano o el gran consumidor puede no ser ningún problema recurrir a la justicia y pagar un abogado, etc., pero para el consumidor del barrio, para el consumidor de la pequeña ciudad algunos de los derechos consagrados para y de los trámites consagrados para defender sus intereses pueden resultarle oneroso, no creemos tampoco como lo han dicho otras personas que las sanciones y las multas sean exorbitantes ni exageradas yo creo por lo contrario que debe proponerse la Superintendencia a la aplicación de sanciones más drásticas, yo creo que la sanción por ejemplo mayor que sería el cierre del negocio y la imposibilidad de presentar, de continuar prestando el servicio, su actividad comercial, es una función que si bien es cierto severa tiene que empezar a servir de ejemplo; obviamente hay que creer que los funcionarios son competentes, que los funcionarios son justos, que esto se llevará a cabo después de un procedimiento juicioso donde el productor o el comerciante tenga derecho a su defensa.

Creemos que se queda corta o se queda corto el proyecto en el tema de los contratos de adhesión, creo que no resuelve el problema de los contratos de adhesión, creemos también que si bien es cierto se enuncian los escenarios de concertación y la filosofía de la concertación no se le establece la mecánica, quiénes son los que van a participar y cómo van a participar, qué repercusiones tienen esos consensos y esos acuerdos y esa participación de la gente en las medidas prácticas y reales que va a tomar el Ejecutivo; creemos que aún es insuficiente el mecanismo de información de las normas para el ciudadano del común; precisamente por esa dispersidad y por todos los otros aspectos que he enunciado creemos que falta meterle más interés al tema de que las ligas, esas ligas que la ley dice que quiere defender, que quiere promover, esas ligas, esas pequeñas ligas de barrio, de pueblo y de también ciudades capitales tengan mayor acceso a la información.

Hago un alto aquí en el camino para hablar de un tema que para nosotros es más importante que el artículo mismo y es el tema relacionado del consumo con la democracia, nosotros creemos que el consumo como un fenómeno cultural, un fenómeno al cual no nos podemos sustraer, al consumo como cultura, al consumo como conducta social individual, debemos dar una importancia grandísima en el sentido de entender que el consumo, es esencial para el mantenimiento de nuestro modelo político; ahora se habla peyorativamente de sociedad de consumo, claro es que estamos en una sociedad de consumo, compramos más de lo que debemos comprar, etc., etc., ese es el aspecto negativo, pero realmente el consumo entendido como la posibilidad que tiene el ciudadano de acceder a los bienes y servicios es el motor del desarrollo económico y social, pero fundamentalmente es el desarrollo de la posibilidad contemplada en la Constitución y las leyes de que yo soy exactamente igual a los demás, si esto no es así lo decían otras personas que han intervenido antes, cada día tenemos menos personas que consuman, cada vez es más costoso acceder al consumo, cada día mis posibilidades de demandar son menores por tanto cada día ese mercado que está ahí intangible está más débil, por tanto nuestra democracia que promueve o debe promover ese mercado está débil.

Esto significa entonces que nuestro modelo económico es débil por el simple hecho de que nuestra sociedad ya ha asimilado y ya ha aprobado y ya ha concertado, salvo pues algunas personas que no lo comparten un modelo de desarrollo económico en el cual estas relaciones de consumo son fundamentales, que están desquebrajadas porque gran parte de los sectores no creen que el consumidor tenga derecho a proteger sus derechos, valga la redundancia.

Entonces decíamos que de lo que se trata es de promover el consumo, pero un consumo justo, un consumo transparente, un consumo equitativo, un consumo donde ganemos todos, voy a decir una pero obligada, pero yo creo que vale en el sentido de que a mayor consumo mayor oferta, a mayor oferta justa, transparente, equitativa habrá mayor consumo, habrá mayor creación de riqueza por tanto mayor desarrollo económico y social y por tanto mayor democracia y por tanto justificación de nuestro modelo político, justificación de nuestro modelo económico y por tanto paz.

Nosotros creemos en la libre empresa, somos partidarios de la libre empresa, queremos servir de apoyo y de promotor de la empresa y de la creación de riqueza pero con responsabilidad y con derechos y obligaciones de productores y de comerciantes con obligaciones y derechos de consumidores, por eso creemos que los gremios deben jugar un papel importantísimo en la formación de la ley, y más que en la conformación de ley, en la conformación de un consenso racional; seguramente habrá muchos aspectos de la ley en los cuales no nos podremos poner de acuerdo muchos de los que hoy aquí estamos sentados exponiendo nuestras inquietudes sobre el Proyecto 115, pero seguramente habrá muchos en los cuales cediendo un poco de lado y lado podemos encontrar el justo medio, para que con ese justo medio podamos seguir manteniendo una Colombia en la cual se pueda dar el consenso y las decisiones no se tomen por la fuerza.

Igual, lo decía el doctor Sabas Pretel, hay algunas cosas que están contempladas en la ley que no se le concertaron a los consumidores, pero eso no quiere decir que seamos enemigos de esas cosas, estamos dispuestos a plantear el debate a escuchar los argumentos, y en muchos casos a apoyar esos argumentos de los productores y consumidores que los consideramos aliados y que lo que esperamos es que industriales, comerciantes, comercializadores, importadores, etc., entiendan que el consumidor debe ser su aliado y tiene que ser su aliado entendiéndolo de otra forma es muy difícil que se dé un desarrollo ágil, un desarrollo progresivo del consumo y por tanto el comercio y por tanto de la generación de riqueza.

Nosotros como organización social lo que venimos es a ofrecer lo que estamos pidiendo de los demás, es decir a ofrecer propuestas, a promover concertación, a promover diálogo, a pasar del simple discurso, a la propuesta efectiva.

18 departamentos poseemos o contamos con 26 oficinas regionales y querernos desde allá, desde la base transmitir al honorable Congreso de la República, muy especialmente al doctor Jairo Enrique que ha sido muy receptivo con nosotros, las inquietudes que desde la base se están presentando, obviamente decantadas por unos debates regionales y por un debate nacional y por el debate internacional que nos hemos comprometido con Consumer Internacional a organizar próximamente.

Entonces ya para terminar esta intervención, nosotros creemos que el Gobierno ya ha jugado un papel importante en el sentido de presentar un proyecto de ley que nosotros considerarnos superior al actual, al estatuto actual, al estatuto vigente, con algunas observaciones que también he dicho presentaremos oportunamente al señor ponente.

Pero lo que yo quiero decirles a todos ustedes es que nuestra propuesta consiste en convocar al consenso, de otra forma pretendiendo que aquí somos contradictores, que la Superintendencia no me incluyó, no voy a decir una expresión muy cotidiana, no me paró bolas o el Ministerio tampoco, o este Representante a la Cámara no me quiero poner este artículo, no me quiere suprimir este inciso, si generarnos pelea alrededor de esas minucias, aquí no vamos a llegar a ningún lado.

Lo que nosotros proponemos es que despojados de los intereses particulares, no quiere decir que no existan, pero despojados de esos intereses particulares, pensemos que nuestros intereses particulares pueden cederse en beneficio de la colectividad y en la medida que haya un beneficio colectivo, ganarnos todos. Muchas gracias.

Coordinadora:

Punto decimotercero. A continuación dejarán sus respectivas constancias en la Secretaría, los representantes señores Antonio Díaz García, Presidente de la Asociación Nacional de Pensionados del Instituto de los Seguros Sociales, Ambic:

El señor Luis Gonzaga Serna, delegado de la Liga de Consumidores y usuarios de servicios financieros, Colsufin; el licenciado Angelmiro Bañán Sánchez, coordinador del Comité de Desarrollo y Control Social, de los Servicios Públicos, Medellín; José Bolívar Manjarrés, representante de la Confederación Colombiana de Pensionados.

Interviniente, señor Antonio Díaz García:

Honorable Representante doctor Jairo Rojas Pulido, ponente del Proyecto 115 Cámara de Representantes. Estimados participantes de este foro, En aras de la brevedad por lo avanzado del tiempo, yo solamente quiero decirles que la Asociación de Pensionados por el Seguro Social ha venido trabajando constantemente con la Confederación Colombiana de Consumidores y con los mecanismos o instrumentos que hemos tenido hasta estos momentos como la Ley 73 de 1981, el Decreto 3466 y demás, hemos podido a lo ancho y largo del país, defender los intereses de los consumidores colombianos y que al mirar y estudiar este nuevo proyecto, estamos dispuestos a apoyarlo en todo lo que mejore la condición de los consumidores colombianos, en que mejore los mecanismos para una defensa mucho más expedita de esos consumidores, que sí los hemos podido representar durante los 33 años de vida de la Confederación Colombiana de Consumidores con los instrumentos quizás deficientes hasta este momento, sí tenemos unos mucho más eficientes, como esperamos se convierta este Proyecto de ley 115, seguiremos defendiendo a los consumidores.

Muy especialmente yo quiero anunciarles que hemos constituido la Asociación Nacional de Consumidores de Servicios Públicos Domiciliarios y Privados, porque creemos y ahí están con nosotros muchas organizaciones, que es el momento de ponerle énfasis a la defensa de los consumidores de servicios públicos, que son hoy los más afectados y con menos mecanismos para su defensa.

No encontrarnos que la Ley 142 sea suficiente, porque quienes allí representan o pretenden representar a los consumidores, son instrumentos muchas veces nombrados, personas nombradas por los alcaldes respectivos y por consiguiente no son auténticos representantes de los consumidores y por eso nos hemos embarcado en hacer una gran organización, la Asociación Nacional de Consumidores de Servicios Públicos y con ella estaremos al frente de la defensa de los consumidores de estos servicios. Muchísimas gracias.

Interviniente señor Luis Gonzaga:

Honorable Representante Jairo Enrique Rojas, señoras y señores. La verdad es cuando se habla de constancias, tenemos que ser muy breves; pero en el marco de esa brevedad yo sí quisiera dejar un mensaje.

El mensaje de la concertación es importante, el mensaje de la difusión de los derechos todavía es mucho más importante y es que mire, pensemos en lo que ocurrió con la Constitución del 86, más de un siglo para conocerla y apenas ahora...

Intervención:

De usuarios de servicios públicos, que seguramente unida al trabajo que vienen desarrollando otras entidades va a reivindicar ese derecho de los usuarios hoy burlados en todo el país.

Deje para último el agradecimiento señor ponente y a sus coordinadores y sobre todo el agradecimiento a ustedes por todos los aportes que han hecho esta tarde y los que estamos obligados a hacer todos los colombianos, una propuesta que yo espero sea acogida por parte de los honorables Representantes que están encargados de la ponencia, es que este debate que lleva a todos los departamentos de Colombia, para que se conozca desde la base cuál es el pensamiento, cuál es la situación real de los consumidores colombianos y de los usuarios de los servicios públicos, de una vez nos ponemos a disposición en el departamento de Antioquia específicamente en el Valle de Aburrá para que ese debate y ojalá él también asista señor Superintendente de Industria y Comercio y el señor Ministro y de los delegados de la Confederación de Consumidores y todo el que considere que tiene interés en esto para que el Congreso de la República le entregue a Colombia un instrumento que va ese sí a fomentar la paz, que va a estimular la tolerancia, que va a promover el entendimiento y sobre todo el respeto al pensamiento, a la forma y al actuar del otro, mil gracias señor Presidente, mil gracias a todos ustedes muy buenas noches.

Intervención:

Muchas gracias doctor Rojas Pulido por darle la oportunidad a los pensionados de Colombia resaltar este documento sobre nuestra posición, de sentar nuestra posición a través de esta constancia.

En nombre de la Confederación de Pensionados de Colombia agradezco a ustedes la oportunidad que nos brindan en esta importante reunión en que se estudia un proyecto de ley para establecer en Colombia un nuevo estatuto del consumidor que modifica la Ley 73 de 1981 norma jurídica que ha sido considerada como modelo por muchos países del mundo que además se han basado en ella para redactar sus propias legislaciones sobre la materia.

En consecuencia, en nombre de los pensionados colombianos ratificamos la bondad del actual estatuto del consumidor y declaramos la urgente necesidad de preservar la protección de los derechos de los consumidores y defender las conquistas alcanzadas por sus organizaciones y el movimiento pensional en su lucha por combatir el alto costo de la vida y evitar que se envilezca el ingreso de los colombianos.

Exhorta al señor Presidente de la Comisión Cuarta de la Cámara y a los señores ponentes del proyecto de ley, que sobre protección de los consumidores cursa en ese organismos con el objeto de que estén alertas contra la indebida intromisión de personas que como en años anteriores han tratado de desviar la legítima defensa de los consumidores hacia la defensa de intereses particulares que buscan precisamente debilitar las posiciones que las organizaciones sociales tan difícilmente han venido ganando en alguna medida en su lucha contra la carestía, el acaparamiento y la especulación.

Así los invita para que la nueva ley que haya de aprobarse consagre de una vez por todas el compromiso ineludible del estado de proteger a los consumidores para lo cual es necesario que en cada municipio del país, se ponga en funcionamiento la oficina de protección al consumidor y se fortalezca como órganos de apoyo institucional a los consumidores con representación legítima de sus organizaciones debidamente reconocidas, los consejos nacional, departamental, distrital y municipal de consumidores. Muchas gracias señor.

Intervención:

Punto decimoquinto: a continuación intervendrá el doctor José Emilio Archila Superintendente de Industria y Comercio.

Doctor José Emilio Archila, Superintendente de Industria y Comercio:

Muy buenas tardes, hablar de último tiene una ventaja y una desventaja, la ventaja es que ya sé que opinan todos, la desventaja es que me dejaron poquito tema.

Quiero antes de hacerles los comentarios que tenía preparado mencionar que yo utilizaría como el argumento más contundente sobre la necesidad de que exista un estatuto de protección al consumidor las palabras del doctor Sabas. Lo que lleva corrido de los dos años en que yo he sido Superintendente hemos expedido dos circulares, una en donde dice que a los consumidores hay que devolverles las vueltas y una en donde dice que los tubos de PVC no deben engañar mediante la utilización de colores que no correspondan a la utilización.

En opinión del Representante de los comerciantes eso es excesivo intervencionismo, excesiva actividad, lo cual es posible que sea cierto comparado con lo que se había hecho en el pasado, la otra, el otro argumento sería que cada uno de los que piense que no es necesario que se expida un estatuto de protección al consumidor haga una mínima encuesta un domingo en almuerzo en su casa, la persona que en una reunión en su casa logre que menos de la mitad le diga que ha tenido algún problema, que lo ha puesto de mal genio durante los últimos 6 meses no grandes, no que lo hayan robado, no que le hayan entregado un carro, no, una persona que no haya tenido un problema que no hubiera podido solucionar de una manera sana, como por ejemplo que no le hubieran dado las vueltas, que le hayan cobrado algo que pensaba que no debería haber pagado, no haya tenido un problema en cuanto al momento en que le hayan entregado un bien, un servicio, si uno logra sobrepasar esa encuesta, eso sería una encuesta suficiente para que pensáramos o repensáramos si se necesita o no fortificar al defensor de los consumidores en el país, pero eso no es así.

Cualquier persona con la cual ustedes se crucen, les va a decir que tiene problemas de consumidor, eso no es bueno, ni malo, ni nada, es simplemente un hecho positivo, así sucede en este país hoy en día, eso no quiere decir ni que las personas que han estado trabajando durante tiempo y aquellos que ingresan a trabajar en servicio de los consumidores estén haciendo malo que la Superintendencia haga mal, quiere decir que simplemente el esquema no funciona, es insuficiente, no hay un, no, un régimen que permita que las relaciones fluyan como deben fluir en la Colombia del siglo XXI.

Quiero comentarles además que la Superintendencia de Industria y Comercio no es la Superintendencia de protección al consumidor, nosotros manejamos otra cantidad de temas y dentro de esa otra cantidad de temas hay la gran mayoría son para permitir que existan dentro de Colombia una relaciones productivas que permitan que la economía del mercado traiga a todos los colombianos los beneficios que debería traerles, eso fue el modelo económico al cual se consagró la Constitución de 1991, en mi opinión la posición muy respetable y con la misma tranquilidad que lo expresaron Fenalco y la Andi lo digo yo, es una posición miope, es una posición que piensa que las relaciones entre los consumidores y los industriales pueden basarse en el aprovechamiento mercantilista y ... de ver cómo le saca uno partido a una operación o a otra operación, eso no funciona así.

Un esquema de protección al consumidor no es un esquema de protección al consumidor, es un esquema de relaciones entre los productores y los consumidores y si nosotros no lo hacemos adecuadamente nos vamos a estar quedando cortos respecto de lo que pasa en el resto del mundo y eso va a traer unos perjuicios inmensos para nuestra economía.

Quiero llamarles la atención solamente a un ejemplo, es el fallo más costoso que ha existido en contra de una industria privada por protección al consumidor y se dio en este país, no existe ningún otro país en donde industria privada haya sido sancionada con el equivalente de dos punto cinco billones de pesos y eso sucedió en Colombia, por qué, porque no se estaban tratando adecuadamente a los consumidores, ustedes miran el fallo del Upac, el fallo del Upac es un vaticinio de lo que va a suceder en este país, si nosotros no tenemos la responsabilidad de adecuar la legislación a los requerimientos económicos y a los requerimientos constitucionales.

El fallo de la Corte lo que dijo fue que inclusive por encima de una legislación, si el trato que se le daba a los consumidores no era equitativo el sector privado iba a tener que terminar pagando y eso fue lo que dijo la Corte, esta fórmula que se está aplicando a la financiación de vivienda, no es una fórmula equitativa en consecuencia no obstante que las Corporaciones de Ahorro y Vivienda estaban cumpliendo con la ley, estaban cumpliendo con una ley que no trataba a los consumidores adecuadamente, luego los condenó a devolver 2.5 billones de pesos.

Cuál aparato productivo y cuál aparato comercial no va a poder perdurar con una espada de Damocles de esa naturaleza, ninguno, ninguno, no hay ninguna posibilidad de que nosotros recibamos una inversión adecuada, que podamos tener un aparato productivo sostenible, que podamos tener una demanda sostenible, no, con una amenaza de esa naturaleza.

Entonces lo que no hagamos hoy en día en el Congreso, nos lo van a hacer los jueces y tienen las herramientas, la Constitución da los instrumentos y señala cuál es el camino a seguir, entonces hablamos nosotros de cómo queremos que sean relaciones o los jueces de todas formas bueno van a ser tarde o temprano, porque los fenómenos económicos y los fenómenos sociales son imparables.

El doctor Alberto Echevarría mencionaba que él está muy contento con el esquema que trae el código napoleónico para que ese mismo código napoleónico sea aplicado a las relaciones de consumo, es una posición respetable, jurídicamente puede tener muchos argumentos a favor, me gustaría ver al doctor Echavarría no tratando de que si el carburador del carro no le funciona que debe costar por ahí un millón, millón y medio de pesos, no, pueda iniciar una acción civil de responsabilidad ante un juzgado el que corresponda, mediante la utilización de un abogado probar que en alguna parte del mundo, donde trajo ese CKD existió una negligencia, que esa negligencia se concentró específicamente en ese carburador y que ese carburador que el que fue instalado en el CKD que fue exportado y que ese CKD fue instalado en el carro de él y que por lo tanto quieren le pague.

Y siguiendo las directrices del doctor Sabas que ni siquiera solicita la indemnización frente al concesionario que fue al que le compró el carro, sino que tenga que averiguar quién en Japón o quién en California, o quién de las muchas plantas en todo el mundo, no, fue el que específicamente no construyó la balbulita que se instaló dentro de ese carburador que fue instalado dentro del CKD que fue traído a Colombia y fue instalado para un carro.

Es posible que eso sea suficiente, es posible que los jueces estén en la habilidad de sorprendemos y encontrar que en negocios de ese tamaño los pueden resolver suficientemente rápido para que el doctor Echavarría pueda tener su carro en menos de 15 días yo no creo que eso pase y no creo que pase porque a diferencia de lo que se mencionaba esto no tiene colombianismos, esto lo que hace, este estatuto no trae sorpresas, no hay ahí nada que se sea desconocido, no hay nada que sea innovado, puede que haya unas cosas que no estén de acuerdo y que estén de acuerdo, pero ahí están recogidos porque no tiene mayor creatividad, está recogido lo que dice la experiencia en todos los países en donde se ha pasado legislación de protección al consumidor y en ningún país, relativamente civilizado se piensa que esos esquemas de responsabilidad sean la solución a la protección a los consumidores.

Pero no lo son porque es que el mundo hoy en día es distinto, porque el aparato productivo y el aparato distributivo necesita una relaciones que sean acordes con los requerimientos de ellos, todo lo que se mencionaba como una amenaza dentro del estatuto de protección al consumidor, si lo miraran con algo de visión, si lo miraran con algo de proyección lo que implica con oportunidades para los industriales colombianos, porque ahí lo que hay son unas sistemas de ... se mencionaba como una amenaza dentro del estatuto de protección al consumidor, si lo miraran con algo de visión, si lo miraran con algo de proyección, lo que implican son oportunidades para los industriales colombianos, porque ahí lo que hay son unos sistemas de contratación, unos sistemas de relacionarse con los colombianos, que les van a permitir que pueda producir y puedan distribuir en los esquemas y con las dimensiones y los volúmenes que se requieren para el siglo XXI.

Voy a ponerles solamente un ejemplo: si uno no tiene una regulación adecuada en contratos de adhesión, cuál es el resultado; una posición puede ser tratar de meter cuanta cláusula se le ocurra a uno, no, bien líchiga, dentro de los contratos a ver cómo hace para sacarle provecho a uno y otro consumidor, pero eso tarde o temprano no funciona, nosotros tenemos el ejemplo: los contratos de los operadores de celulares, algunos de esos tenían cláusulas que uno puede dudar si eran legales o no eran legales y qué tan abusivas eran o no eran abusivas. Los operadores celulares durante los primeros años de experiencia han llegado a la conclusión de que eso no lo quieren, ellos mismos han llegado a la conclusión y le han dicho a la Superintendencia, saben qué, esto nos está resultando más costoso de la utilidad que pudiéramos estar sacando y a voluntad propia hoy en día están reconociendo las reclamaciones que vienen de menos de 120 mil pesos sin mirarlas; entonces, están terminando, después de hacer un larguísimo periplo, llegando a la misma conclusión por una vía, que es una vía extralegal, con esas consecuencias complicadas, porque obviamente están terminando premiando por falta de una regulación adecuada, algunos que son unos pícaros que sí están tratando de aprovechar por cuenta de que intentaron utilizar una herramienta que no está acorde con la forma como ellos deberían producir.

Me pregunto yo, en una economía abierta y en una economía que pretenda competir, cuáles van a ser las consecuencias para nuestros empresarios si nosotros no tenemos una adecuada protección del consumidor.

Lo primero es que el doctor Sabas ahorita salió y me comentó de que iba, que estaban muy preocupados y lo manifestó aquí, con el tema del contrabando, porque el contrabando trae competencia desleal; qué más competencia desleal que tener unos empresarios que son unos empresarios que sí cumplen con el respeto a los consumidores y otros empresarios que no cumplen con el respeto a los consumidores.

Si nosotros no tenemos una regulación adecuada, una regulación que proyecte el mínimo estándar de tranquilidad para los consumidores, lo que estamos haciendo es premiar a los pícaros, porque en Colombia sí existen y la gran mayoría de los empresarios colombianos son respetuosos de sus compatriotas y sobre todo de sus consumidores.

Entonces lo que estamos haciendo al no expedir una norma que lo que hace es poner a todo el mundo a nivel, es premiar a los pícaros y darle carta blanca a la competencia desleal, a la competencia desleal disminuyendo los costos, tratando a los consumidores mal.

Pero piensen en un proceso de integración, nosotros estamos ahorita mirando al Nafta, queremos ingresar al Nafta, estamos dentro del proceso de la OMC, queremos acrecentar nuestra mirada hacia el sur y permitir que la comunidad andina esté conjunto con Mercosur.

El escenario en un proceso de integración, si uno no tiene unos estándares mínimos e insisto que lo que está previsto en el proyecto de ley es el mínimo, es desastroso, porque lo que vamos a terminar haciendo, ya les explico cómo, es haciendo que nuestros consumidores pobres de Chiquinquirá y de Buga y de las zonas marginadas, terminen financiando a los ricos de California.

Porque una empresa norteamericana que tenga base en California, o una empresa colombiana que pretenda competir en California, va a vender más menos al mismo precio en unos y otros para nivelar los precios y ser competitivo; si los costos de producción son mucho más baratos en Colombia porque no tienen que cumplir con el mínimo de estándares de consumidores, vamos a llegar al absurdo de que los consumidores de Chiquinquirá están financiando y subvencionando a los ricos de California. ¿Loco no?

El sistema de pensar que es una fortaleza tener un aparato legal que haga inmune a los empresarios respecto de las adecuadas reclamaciones, yo no digo de las excesivas, de las adecuadas reclamaciones de los consumidores, es ciego respecto de lo que sucede en todas partes del mundo. Ustedes van a un hotel en La Habana y van a un hotel en Washington y los hoteles son igualmente buenos, la comida es buena, de pronto inclusive son más simpáticas las personas que trabajan en La Habana, la única diferencia es la atención que le dan al cliente, porque mientras que el hotel en Washington consideran que su principal activo es el cliente y que si el cliente se va insatisfecho le va a ir mal, el hotel en La Habana le rueda que es lo que pase con el consumidor.

Entonces pensar que nosotros tenemos una fortaleza o que nuestros empresarios van a tener una fortaleza en un sistema que les permita maltratar a los consumidores, es a mi modo de ver, muy corto placista y una visión relativamente limitada.

Pero adicionalmente a eso una adecuada relación entre consumidores y productores, reduce los costos de transacción; hoy en día el número de pesos que invierten las empresas grandes en sus PQR, es supremamente alto y ese supremamente alto se debe básicamente o en una gran medida, a que no existen unas relaciones que sean transparentes, a que no existen unas codificaciones que les permitan a las personas saber cuáles son las normas aplicables porque nadie las sabe y tan no la saben que, ahorita si quieren podemos mirarlo en una sesión de preguntas o como quieran, pero de todas las inquietudes que se le plantearon al estatuto de protección al consumidor, casi la gran mayoría están en el actual: existe la solidaridad, existe la posibilidad de que uno demande por vicios de los productos, existe la posibilidad de que uno demande a la persona que lo ha vendido y no a la persona que lo ha fabricado, existe la posibilidad de cerrar las empresas, nosotros hemos cerrado muchas empresas.

La gran mayoría de las que fueron cuestionadas como problemas de este estatuto, del proyecto que se está presentando, ya eso es legislación actual, lo que sucede es que no se conocen, lo que sucede es que no existen todavía los instrumentos adecuados para poder llevarlos a la práctica y por eso yo creo que uno de los aspectos sustanciales de lo que está previsto aquí, no tiene ni siquiera que ver con la parte sustancial, que lo que hace es armonizarlo y poner lo que existe unicidad para todos los sectores, sino la parte que corresponde al sistema nacional de consumidor, en donde sí se dan mucho más instrumentos que seguramente podrán ser complementarios con otros para que esos derechos sean llevados efectivamente a los bolsillos de los colombianos.

Finalmente el tema, el último que mencionaban, es el de las facultades jurisdiccionales en cabeza de la Superintendencia y el hecho de que existan tantas alternativas para que los otros funcionarios distintos de los jueces puedan solucionar conflictos.

Quiero mencionarles que ahí si en mi opinión existe un grado de ignorancia considerable, que es justificado, porque en Colombia muy pocas personas estudian derecho del consumidor, de hecho en las facultades de derecho no hay esa cátedra, en las facultades de administración de empresas no se toca el tema; entonces ni los empresarios, ni los abogados, ni los sociólogos ni nadie en Colombia cree que eso es importante, entonces desconocer los números respecto de la protección al consumidor, no es algo que nos debamos sorprender.

En un estudio que hizo el Ministerio de Justicia y del Derecho en el Gobierno pasado, se analizaron cuántas reclamaciones existían en los Juzgados Civiles del Circuito que eran los competentes, en las cinco principales ciudades que cubren más o menos el 87% de los procesos del país, en donde hubiera reclamaciones de menos de un millón y medio de pesos.

La respuesta fue cero, no había ni uno solo, no existían, nadie se presentó a los jueces a hacer un reclamo por una inconformidad que tuviera ni por la Superintendencia, Bancaria, mi por los servicios financieros, ni con la Superintendencia de Industria y Comercio para el resto de cosas.

Ahora es posible, es posible que los elogios que me hicieron hoy en día sean ciertos y que todos los consumidores del país hubieran caído en cuenta y que tan pronto yo llegué a la Superintendencia todo el mundo se despertó a que quería hacer las reclamaciones; pero mi ego no da para tanto.

Mientras que existían ese cero, estas son las cifras que nosotros tenemos sobre la evolución que ha tenido el tema en la Superintendencia de Industria y Comercio; no estoy ni siquiera hablando el tema de la Bancaria, porque el tema de la bancaria sí es aterrador.

En el primer año en que tuvimos facultades jurisdiccionales, se presentaron 2 mil 168 quejas a la Superintendencia de Industria y Comercio; en el tercer año, es decir en el 2000, íbamos en 4 mil 154 quejas; o sea, pasamos de cero a 4 mil 154 quejas y esto sin mirar telefonía móvil celular, que ahorita los vamos a ver.

Yo no estoy con esto queriendo significar que la panacea sea la Superintendencia de Industria y Comercio; lo que quiero mostrar es que es altamente cuestionable, altamente cuestionable, que el sistema de los jueces se pierda, si alguien se le ocurre algo mejor que llevar esto a las Superintendencias, no a la mía, a la Superintendencia de Servicios Públicos, si adicionáramos los números de ellos tendríamos una cifra que difícilmente cabría en el cuadrito, pero puede ser cualquier otro.

Pero no pretendamos decir que es que el sistema de los jueces sí va a funcionar, ese es un argumento que no se lo come nadie, nadie va a entender eso.

Ahí está el número de las sanciones que se han impuesto, también está el número de las que hemos resuelto, pero lo que quiero llamar la atención en adición a lo que mencioné de la comparación respecto de lo que pasa con los jueces de la República, es lo ínfimo que sigue siendo esto respecto de lo que sucede en el país, porque esto no es representativo del número de personas que son inconformes dentro del país; el número de inconformidades es inmensamente superior, inmensamente superior.

Esta es la parte negativa. La parte positiva es que si ustedes vieran el número de archivos, es un número supremamente significativo dentro del total y ese número de archivos equivale, o es la forma como nosotros llamamos a cuando existen conciliaciones, arreglos de las partes, tan pronto hay una intervención de una autoridad.

Por eso es que nosotros creemos tanto que tener un mayor número de personas que sirvan de conciliadores, que sirvan de mediadores, que sirvan para que las partes entren a hablar, va a ser supremamente útil; si las Confederaciones y las Asociaciones pueden serlo o no pueden serlo, ese es un debate sobre un punto particular, pero sí se necesitan escenarios distintos para que los consumidores puedan hacer valer sus derechos y lo que es perfectamente claro, es que el país necesita de que esto se mueva, que el estatuto de protección al consumidor fue en su momento un estatuto del consumidor líder y de suprema avanzada inclusive en Latinoamérica, inclusive en el mundo, pero algo ha corrido debajo del río desde 1982 al siglo XXI, todos los sistemas de distribución, todos los sistemas de producción, todo el porcentaje de consumos que existen hoy en día, no se compadece con lo que existía en esa época y por más de que uno hubiera sido el visionario más visionario del mundo, no habría podido anticipar qué era lo que iba a suceder.

Estas son más o menos las quejas que recibimos en el 2000, que si ustedes la ven ya llega casi a 8 mil quejas, estamos hablando de una Superintendencita de este tamaño y que la única virtud que ha tenido es que le ha anunciado a las personas que sus temas pueden ser solucionados en ese foro, que de alguna manera nos da la dimensión que esto no está funcionando adecuadamente, que sí existe una necesidad para que le demos una alternativa distinta.

Este ya es con el tema de telefonía móvil celular y con la telefonía móvil celular ya estamos hablando de 11 mil quejas en un solo año, solamente centralizadas en Bogotá, porque como el 80% de los temas que nos llegan a nosotros son de Bogotá.

Si uno lo mira, existen en todos los sectores, existe en el tema de vehículos, existe en computadores, existe en electrodomésticos, muebles y otros, con un alto grado de concentración en lo que corresponde a los bienes que las personas más aprecian; pero lo que quiero mostrar con esto, es que no hay digamos una idea en la Superintendencia de que sea un sector u otro los que están causando los mayores perjuicios, no, en todos los sectores se presentan este tipo de denuncias y en todos los sectores se presentan este tipo de quejas.

Ahora, de esos a mí el único que me llama la atención, es el tema de los vehículos, porque los vehículos son después de la vivienda, el activo más costosos que tienen los colombianos; en esa medida uno comprendería que con el nivel de competencia que existe, con el nivel, el número de ensambladoras que hay en el país y el número de distribuidores que tiene cada una de las ensambladoras, el tema de la competencia debería tender a limar los problemas que hay en ese sentido.

Pero la respuesta es que eso no es así y si no que ustedes piensen la última vez que compraron un carro, cuál fue la atención que les dieron, cómo los trataron con su carro nuevo, qué les dijeron cuando ustedes fueron y comentaron que el carro tenía un ruido o cuánto les cobraron cuando ustedes iban a los 20 mil kilómetros y los 30 mil kilómetros y entonces supuestamente es la revisión gratis, pero cuando llegan les dicen que el filtro del aire estaba dañado, que el filtro ... que tocaba cambiarle el aceite, etc., y nunca sale uno con menos de 300 o 400 mil pesos en la factura.

En el tema de servicios es parecido, en el tema de servicios sigue existiendo en la parte de vehículos un porcentaje supremamente alto y ahí lo único que difiere de la composición anterior es lo que corresponde a la lavandería, en la lavandería no hay bienes y la lavandería es supremamente alto, de eso me llama la atención las cosas que uno manda a la lavandería usualmente no son muy costosas lo cual pone de manifiesto que hay un número considerable de quejas, que obedecen es al mal genio que le produce a la gente el hecho de que lo estén maltratando independientemente del valor de sus bienes.

Me gustaría aparte de los comentarios que acabo de hacer muy puntuales, señalar que este proyecto de ley efectivamente no recoge digamos las apreciaciones que se han hecho de todos los sectores, el entendimiento que nosotros tenemos de la concertación es siempre referido al interés público y al interés general, eso implica que muchas de las opiniones que se nos den sean compartidas y que algunas de las opiniones no sean compartidas; por lo menos en, lo que yo considero que es mi responsabilidad como servidor público, no, hay un porcentaje de cosas que creo que cuando uno las analiza en la balanza indican que no son aceptables porque no están de acuerdo con lo que yo considero que es el interés general. Quiero sin embargo resaltar que tanto en el pasado como ahora en lo que corresponda a la Superintendencia de Industria y Comercio el Ponente tiene todo nuestro apoyo y sin la iniciativa de hacer más foros, discutir las posiciones, etc., fuera viable puede contar con que nosotros tenemos toda nuestra capacidad en toda la disposición para revaluar aún las posiciones que se han presentado en el pasado pero sobre todo me gustaría tratar de transmitirles el mensaje de que lo que estamos haciendo es importante para el país, es importante para los industriales, es importantes para los comerciantes, si nosotros no logramos unas relaciones entre los empresarios y los consumidores que estén basadas en un mínimo de sentido común, tarde que temprano esto se nos va a explotar..., estamos sentados en este momento porque el grado de inconformidad es altísimo, hay muchas personas, muchas, muchas que no están contentas con la forma como se están haciendo, haciendo las cosas.

Del número de quejas que recibimos nosotros en la parte de competencia para darles alguna idea, un porcentaje muy significativo es por desatender normas de protección al consumidor, entonces no es cierto que los empresarios, que los industriales por lo menos lo que dicen nuestras cifras estén contentos... muchos empresarios que están empezando a sentir que el hecho de que ellos cumplan con unos parámetros y otros empresarios no cumplan con otros parámetros los están afectando. Mil gracias.

Interlocutor:

De verdad agradecerles a todos ustedes la presencia y la convocatoria que acataron para el día de hoy en este importante debate, pedirles el favor a todos que nos hagan llegar las ponencias para la publicación en la Gaceta del Congreso, muy agradecidos de verdad que éste es un ejemplo de conciliación y un ejemplo de que todos los colombianos podemos compartir ideas, a pesar de que estemos en lados opuestos, yo creo que este es un ejemplo de la conciliación que debe tener el país en materia de leyes, en materia de concertación, mil y mil gracias y hasta otra oportunidad.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - 2001