

EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR LEY 1480 DE 2011, SU APLICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ELECTRÓNICO EN COLOMBIA.

Carlos Eduardo Suarez Quintero¹ y Andrea Johana Aguilar-Barreto²

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

En la presente investigación se realizó un análisis de la ley 1480 de 2011, por la cual se reglamenta el estatuto del consumidor, este ha sido la principal herramienta con la que cuentan los consumidores en Colombia para defender sus derechos en los procesos de política de compra, devoluciones, derecho de retrato, medios jurídicos para defender sus derechos ante los juzgados de única instancia o la superintendencia de industria y comercio. Dentro del estudio también se evalúan sus resultados dentro del desarrollo del orden económico del país.

A partir de los resultados obtenidos se puede determinar que en el tema de protección al consumidor con respecto a las empresas, hace falta la realización de una política pública de cumplimiento por parte de las empresas en temas dentro del proceso de compra, como lo son los tiempos de entregas entre otros, posteriormente se hace necesario para el estado la regulación que apunte a proteger las relaciones comerciales en el comercio electrónico en todas sus categorías enunciando la más común la relación consumidor-consumidor al igual que incluir dentro de las reclamaciones realizadas ante despachos judiciales o la superintendencia de industria y comercio la materialización de daños causados como lo son las demoras injustificadas en el proceso de envíos.

Palabras Claves: consumidor, garantía, protección, derecho de retracto, seguridad.

Abstract

In the present investigation an analysis of Law 1480 of 2011 was carried out, by which the consumer's statute is regulated, this has been the main tool that consumers in Colombia have to defend their rights in purchasing policy processes, returns, right of portrait, legal means to defend their rights before the courts of sole instance or the superintendence of industry and commerce. The results are also evaluated within the study within the development of the country's economic order.

Based on the results obtained, it can be determined that in the topic of consumer protection with respect to companies, it is necessary to carry out a public compliance policy on the part of the companies on issues within the purchasing process, such as the Delivery times among others, later it becomes necessary for the state the regulation that aims to protect commercial relationships in electronic commerce in all its categories enunciating the most common the consumer-consumer relationship as well as include within the claims made to shipments judicial or the superintendence of industry and commerce the materialization of damages caused as they are the unjustified delays in the process of shipments.

Keys words: Consumer, guarantee, protection, right of withdrawal, security

¹ Abogado en formación, Decimo semestre. Universidad Simón Bolívar.

² Tutora. Abogada, Universidad Libre. Administradora, ESAP. Licenciada en Lengua Castellana, Universidad de Pamplona. Doctora en Educación, UPEL. Postdoctora (c), innovación educativa y TIC. Especialista en Orientación de la conducta, Universidad Francisco de Paula Santander. Especialista en Administración Educativa, UDES. Docente Investigador Universidad Simón Bolívar. orcid.org/0000-0003-1074-1673 a.aguilar@unisimonolivar.edu.co

Referencias Bibliograficas

- Aguilar-Barreto, A., Mendoza, M., Villamizar, C., y Aguilar-Bautista, A. (2018). Propiedad intelectual y derechos de autor: su protección en Colombia. En: Aguilar-Barreto, A., y Hernández Peña, Y. (Ed.), La investigación jurídica: Reconociendo acciones normativas relevantes (p. 71-91). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2289/Lainvestigijureconoaccionorm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar-Barreto, A., Mendoza, M., Villamizar, C., y Aguilar-Bautista, A. (2018). Propiedad intelectual y derechos de autor: su protección en Colombia. En: Aguilar-Barreto, A., y Hernández Peña, Y. (Ed.), La investigación jurídica: Reconociendo acciones normativas relevantes (p. 71-91). Barranquilla, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2289/Lainvestigijureconoaccionorm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar-Barreto, A.J.; Camacho, J.; Vera, N. & Zambrano, H. (2017) En: Las Tecnologías de Información y Comunicación y La Gestión Empresarial. (pp. 59-87) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2105/TIC%20y%20Gesti%C3%B3n%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar-Barreto, A.J.; Camacho, J.; Vera, N. & Zambrano, H. (2017) En: Las Tecnologías de Información y Comunicación y La Gestión Empresarial. (pp. 59-87) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2105/TIC%20y%20Gesti%C3%B3n%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar-Barreto, A.J.; (2017) La enseñanza de la tecnología en la escuela: Perspectivas desde la educación pública. En: Las Tecnologías de Información y Comunicación y La Gestión Empresarial. (pp.194-215) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2105/TIC%20y%20Gesti%C3%B3n%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre barrera, S. (2015). La eficacia del estatuto del consumidor en perspectiva de Derecho comparado: Colombia y la unión europea. Disponible en <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/2007/1/LA%20EFICACIA%20DE%20L%20ESTATUTO%20DEL%20CONSUMIDOR%20EN%20PERSPECTIVA%20DE%20DERECHO%20COMPARADO%20COLOMBIA%20Y%20LA%20UNI%C3%93N%20E.pdf>
- Artículo de prevención y protección al consumidor establecido por la superintendencia de Industria y comercio disponible en <http://www.sic.gov.co/noticias/sabe-usted-que-es-el-derecho-al-retracto>.
- Artículo transacciones en Colombia, artículo de diario nacional se encuentra disponible en <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/que-tan-seguro-es-hacer-transacciones-por-internet-273242>.

- Bernal-Fandiño, M. (2012). ventas a distancia y su tratamiento en el nuevo estatuto del Consumidor disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/vniv/n124/n124a03.pdf>
- Características de solicitudes presentadas por Bizagi (2014). Nombre del artículo, Recuperado en: <http://www.bizagi.com/processcentral/Documents/d66a9535-e574-40e6-a725-c5b09af41f21/docs/Descripci%C3%B3n%20PQRS.pdf>.
- Coronel Llamas, J. (2002) universidad de Huelva, enfoque cualitativo, <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1916/b15150343.pdf?sequence=>
- Cotes, L., Bula, A., y Otero, A. (2012). Limitaciones de la Ley 1480 de 2011 en relación con los medios de pago y el plazo de ejercicio del derecho de retractación. disponible en <https://www.uninorte.edu.co/documents/4368250/4488391/Limitaci%C3%B3n+de+la+Ley+1480+de+2011+en+relaci%C3%B3n+con+los+medios+de+pago+y+el+plazo+d+ejercicio+del+derecho+de+retractaci%C3%B3n/d3ac1e66-e1fc-429a-8ba3-cc6e72a1d3e6>
- De la espriella oyola, C., jaimes Velázquez, M. y Narvárez Mercado, B. (2016). El nuevo Estatuto del Consumidor: análisis de su promoción y conocimiento en el municipio de Sincelejo. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n31/0124-7441-just-31-00103.pdf>
- Decreto 410 de 1971, por el cual se realiza la expedición código de comercio disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=41102>
- Echeverri Salazar, V. y Ospina Gómez, J. (2015). La regulación de la publicidad en el nuevo estatuto del consumidor. Implicaciones desde la teoría del contrato. Disponible en <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1553/1598>
- Echeverría García, L. (2014) Universidad de los Andes Facultad de Derecho Revista De Derecho Privado No 52 Julio - Diciembre de 2014. ISSN 1909-7794 <http://www.redalyc.org/html/3600/360033223009/>
- Espinosa Apráez, B. (2015). La responsabilidad por producto defectuoso en la Ley 1480 de 2011. Explicación a partir de una obligación de seguridad de origen legal y constitucional. Texto disponible en <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/derpri/article/view/4134/4746>.
- Estrategia de Brandan para E-Commerce: 3 Teorías del Consumidor. Documento disponible <https://ecommaster.es/estrategia-de-branding-para-ecommerce>.
- Jiménez, C. (2008). Metodología de la Investigación Tecnológica. Disponible en <http://www.slideshare.net/GestioPolis.com/metodologia-de-la-investigacion-tecnologica>.
- Junsinskas, D. (2017). ¿Qué es una plataforma de comercio electrónico y cómo elegir la Mejor para tu negocio?, artículo disponible en <https://marketing4ecommerce.mx/plataforma-de-comercio-electronico/>.
- Keynes, J. (1936). Diccionario de economía política, Documento ilustrativo. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/k/Keynes.htm>.
- L.E Águila (2000) en su libro “Comercio Electrónico y Estrategia Empresarial”, página 42, Enumera clasifica el comercio electrónico en estos tipos.
- La fenomenología desde la perspectiva hermenéutica de Heidegger: una propuesta Metodológica para la salud pública <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n3/v33n3a14.pdf>.
- Lacruz Lázaro, M. (2009) Jefa del Servicio de Secretaría de la Diputación Provincial de Huesca. Documento El contrato de suministros y el contrato de servicios. Notas

- prácticas aproximativas a su regulación en la Ley de contratos del sector público para su aplicación a las entidades locales. Disponible en http://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/1094/contr_publicos_16_lacruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Leal, A. (2018) Periodista de la Universidad del Rosario, ¿qué es el IVA? Texto disponible en <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-el-iva/>.
- Libro tercero, sección primera, título II, proceso verbal sumario de código general del Proceso Ley 1564 de 2012.
- Lira Arteaga, O. (2010), México. Contenido texto se encuentra Disponible en https://revista.seguridad.unam.mx/sites/default/files/revistas/pdf/num_06_0.pdf.
- López Márquez, C. y Martelo Angulo, V. (2012). La protección del Consumidor en Colombia en la ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la resolución 39/248 de la ONU. Disponible en <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/831/1/MONOGRAF%C3%8DA%20DE%20GRADO.pdf>.
- Martínez Salcedo, J. (Sábado, 2 de julio de 2016) artículo relacionado con la Garantía ¿Qué ha de entenderse por garantía?. Disponible en <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/el-concepto-de-garantia-legal-en-el-derecho-del-consumo-2395771>
- Martín-Moreno, M., Sáez Vacas, F. (2002). Grupo de Sistemas Inteligentes. Universidad de Madrid. Bloque I: Análisis Preliminar del Comercio Electrónico disponible en <https://dit.upm.es/~fsaez/intl/proyectos/contenidos/Bloque%20I.pdf>
- Mitchell, A. (2009) libro principios jurídicos en las controversias de la OMC
- Morgestein Sánchez, W. (2014). El concepto de información en el Estatuto del Consumidor colombiano. Un estudio jurídico de la institución en la Ley 1480 de 2011. disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v17n1/v17n1a06.pdf>
- Motta Cárdenas, F. (2015). La protección del consumidor en el comercio Electrónico en Colombia. Disponible en https://urepublicana.edu.co/images/libros_pdf/978-958-5447-06-6.pdf.
- Ossa Gómez, D. (2013). Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011). Disponible en <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/1944/1786>.
- Pérez Porto, J. y Merino, M. (2014). Definición de proveedor artículo. Disponible en dirección en <https://definicion.de/proveedor/>.
- Ricoy Lorenzo, C. (2006) Contribución sobre los paradigmas de investigación Educación. Revista do Centro de Educação, vol. 31, núm. 1, 2006, pp. 11-22 Universidad Federal de Santa María Santa María, RS, Brasil, disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Rodríguez Merino, C. (2015), Community manager, ¿ Qué es E-commerce o Comercio electrónico ? Documento disponible en <https://marketingdigital.bsm.upf.edu/e-commerce-comercio-electronico/>.
- Roldan, N. (2018). Garantía, definición en documento ilustrativo disponible en <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>.
- Ruiz Pérez, R. El análisis documental: bases terminológicas, conceptualización y Estructura operativa. -- Granada: Universidad de Granada, 1992.

- Saavedra, E. (2018), el origen y la evolución del español documento disponible en la Dirección <https://www.culturamas.es/blog/2014/09/01/el-origen-y-la-evolucion-del-espanol/>.
- Samuel Yohai, A. (2015) artículo del presidente ejecutivo de la CCIT disponible en <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16424325>.
- Serna Gómez, H. (2006), Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre: Metodología y herramientas para medir la lealtad y satisfacción. Texto disponible en https://books.google.com.co/books/about/Servicio_al_cliente_una_nueva_vis%C3%B3n.html?id=jhgjQAAACAAJ&redir_esc=y.
- Sosa Olan, H. (2015). Libro derecho del desistimiento como mecanismo protector del Consumidor en la contratación electrónica. disponible en <https://books.google.com.co/books?id=HuzwCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proteccion+al+consumidor++electronico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRqszkorrDAhUxq1kKHc9XCAAQ6AEIQzAF#v=onepage&q=proteccion%20al%20consumidor%20%20electronico&f=false>.
- Superintendencia de industria y comercio (2018) disposición de contenido para información A Los consumidores <http://www.sic.gov.co/deberes-y-derechos-como-consumidor>.
- Superintendencia de industria y comercio publicación estatuto del consumidor ley 1480 de 2011 disponible en http://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/DO%2048220%20Ley%201480%2012%2010%2011%20Estatuto%20del%20Consumidor.pdf
- Superintendencia de industria y comercio, 2018, apoyo a conceptos a disposición de Ciudadanía en dirección <http://www.sic.gov.co/problemas-en-la-prestacion-servicio>.
- Teoría postkeynesiana, documento ilustrativo se encuentra disponible en <http://elpostkeynesiano.blogspot.com/p/que-es-la-escuela-postkeynesiana.html>.
- Van Hoose, D. (2003), libro ecommerce economics. Disponible en dirección https://books.google.com.co/books?id=djblGcQmHZoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Velandia morales, A y López, W. (2008). Investigación cualitativa y psicología del consumidor: alternativas de aplicación. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v26n2/v26n2a13.pdf>