

Análisis del aumento en la violación de los derechos del consumidor en la comuna uno de la ciudad de Cúcuta

Ruth Angelica Ibarra Cobos

Código estudiantil: 20112215692

Valentina Barbosa Pedraza

Código estudiantil: 201912118116

Andrés Felipe Barbosa Casadiego

Código estudiantil: 202322127848

Trabajo de Investigación del programa: **Derecho**

Tutor:

Jovany Gómez Vahos

RESUMEN

Es urgente revisar la esfera legal y social de los derechos del consumidor a nivel nacional en Colombia. A pesar de contar con normativas, aún se observan diversos fenómenos que alteran el orden del comercio, como la publicidad engañosa, la falta de garantías y la comercialización de productos de mala calidad. Estas prácticas afectan a los consumidores y desequilibran las relaciones comerciales. La protección de los derechos del consumidor es una responsabilidad compartida entre el Estado, las empresas y la sociedad, pero aún se enfrentan desafíos en su cumplimiento. La promulgación de normas como el Decreto 2416 de 1971 y la Ley 73 de 1981 marcó un avance significativo, mientras que el Decreto 3466 de 1982 estableció un marco exhaustivo para la protección del consumidor. América Latina está fortaleciendo la protección del consumidor mediante la incorporación de medidas como los daños punitivos y la prohibición de cláusulas abusivas. El objetivo de esta investigación es comprender los patrones que alteran el comercio en la comuna 1 de la ciudad de Cúcuta, identificando las causas e implicaciones, para fortalecer la protección de los derechos de los consumidores y lograr el bienestar de sus residentes.

Palabras clave: Derechos del consumidor, Protección del consumidor, Publicidad engañosa, Relaciones comerciales, Bienestar de los residentes.

ABSTRACT

It is urgent to review the legal and social sphere of what consumer rights imply at the national level, in fact, all people are consumers of products, which is why the growing impact of consumerism in today's society has generated the need to regulate the rights of consumers to safeguard their interests. In Colombia, despite having regulations, various phenomena that alter the order of commerce are still being seen, generating or establishing situations such as misleading advertising, lack of guarantees and poor quality products. These practices not only affect consumers, but also unbalance commercial relations. The protection of consumer rights is a shared responsibility between the State, companies and society; challenges are still faced in its compliance.

Key Words: Consumer rights, Consumer protection, Misleading advertising, Commercial relations, Residents' well-being

REFERENCIAS

1. Báez Mesa, D. A. (2023). El menor de edad en la relación de consumo en Colombia: una revisión a la clasificación de consumidor vulnerable. *Estudios Socio-Jurídicos*, 25(2), 1-29. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.13006>
2. Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. (2021). La necesidad de protección de los consumidores vulnerables y desfavorecidos en relación con los servicios públicos. Nota de la secretaría de la UNCTAD. https://unctad.org/system/files/official-document/cicplpd22_es.pdf.
3. Daniel Ossa Gomez. (2010). Protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia¹. *FACULTAD DE DERECHO y CIENCIAS POLÍTICAS*, 40(112). <https://www.redalyc.org/pdf/1514/151416945008.pdf>
4. Falconi Baquero, M. F. (2022). CLÁUSULAS ABUSIVAS Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN ECUADOR. *Chakiñan, Revista De Ciencias*

Sociales Y Humanidades, (18), 191–202.
<https://doi.org/10.37135/chk.002.18.13>

5. González Chaves, M. Á., & León Moreno, D. A. (2019). La información en las relaciones de consumo: Una aproximación del caso colombiano (Monografía de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas, Maestría en Derecho Económico, Bogotá, D.C. Recuperado de [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43925/Document o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43925/Document%20o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
6. Hernández Díaz-Ambrona, M. D. (2015). El consumidor vulnerable. Ediciones Reus S. A. [https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/13006 /12192](https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/13006/12192)
7. Mankiw, N. G. (2012). Principios de economía (6a ed.). South-Western, una compañía de Cengage Learning. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/bd2711c3969d92b67fcf71d844bcbaed.pdf>
8. Mendoza Mata, M. G. (2020). La incorporación de los daños punitivos por la vulneración de los derechos del consumidor en el Perú. (2020). [Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49612/Mendoza a_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49612/Mendoza_MMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Ñaupás Paitán, H. (2014). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (4a ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-188-4. [https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigacion %C3%B3n.pdf](https://www.lopezgalvezasesores.com/descargas/metodologia_investigacion%20n.pdf)
10. Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación.

Revista do Centro de Educação, 31 (1), 11-22.

11. Villalba Cuéllar, J. C. (2014). La responsabilidad por producto defectuoso en el derecho colombiano. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 14(27), 17-40. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100235716001.pdf>