

Mecanismos

DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
EN EL DERECHO COMPARADO*

Defense mechanisms

AND CONSUMER PROTECTION IN COMPARATIVE LAW

RESUMEN

En Colombia lejos de las adopciones hechas por la mayoría de los países latinoamericanos, no se han definido reales mecanismos desde el ámbito constitucional para la garantía real de la relación de consumo dentro de nuestra normatividad, pese a su reconocimiento como Derecho Colectivo y a que la misma Corte Constitucional ha reconocido la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores. Es así como a través de una metodología de enfoque cualitativo y del tipo descriptivo-analítico estableceremos los diferentes mecanismos de carácter administrativo y judicial dispuestos en el Derecho Comparado, para la garantía de los derechos constitucionalmente reconocidos a consumidores y usuarios.

Palabras clave: Consumo, Comisionado, Procurador, Acción de clase, Amparo, Responsabilidad.

ABSTRACT

In Colombia away from adoptions made by most Latin American countries, have not been defined real mechanisms from the constitutional level to guarantee real consumption ratio within our standards, despite its status as a collective right as the same constitutional court has recognized the existence of a field of protection for the consumer, inspired by the aim of restoring a match for producers and distributors. Thus, through a qualitative approach methodology and analytical type descriptively different mechanisms establish administrative and judicial arranged in comparative law, to guarantee constitutionally recognized rights of consumers and users.

Keywords: Consumer, Commissioner, Attorney, Class action, Defense, Responsibility.

BELIÑA HERRERA TAPIAS

Abogada, magíster en Derecho, doctorante en Derecho Universidad Externado de Colombia. Directora del Centro de Investigaciones Sociojurídicas de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Costa, CUC, e investigadora del Grupo de Investigaciones en Derecho, Política y Sociedad, (categoría B), de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Costa.
bherrera3@cuc.edu.co

* Este artículo es producto de los resultados de la Investigación denominada "El Estado Económico Constitucional Colombiano" desarrollado en el marco de la Línea de Investigación de Asuntos Mercantiles del Grupo de Investigaciones en Derecho, Política y Sociedad de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Costa, CUC.

Recibido:
10 de marzo de 2014
Aceptado:
15 de abril de 2014

INTRODUCCIÓN

La protección a los consumidores y usuarios de bienes y servicios como reconocimiento de garantías socioeconómicas y de desarrollo del ser humano las han aplicado en países como Argentina y Brasil, dos de los primeros países latinoamericanos en incluir en su texto constitucional y desarrollo legal y doctrinalmente el derecho del consumo, donde parten de la óptica –al igual que podríamos hacerlo en Colombia bajo la actual estructura jurídico económica–, que las relaciones de consumo tienen una naturaleza económica innegable; pues bien, los preceptos constitucionales responden a principios económicos, que desarrollan sus Códigos de Defensa de los Consumidores¹, a través de normas con lógica económica que pretenden asegurar una vida digna.

Sin embargo a esta lógica económica se contraponen la responsabilidad en la dinámica social de las relaciones de consumo², que requiere de la intervención estatal para la tutela jurídica, siendo según Antonio Rinesi “absolutamente necesaria para el cumplimiento de una finalidad específica: La protección jurídica del consumidor en las relaciones de consumo trabadas en el ámbito de la economía de mercado e interdependientes con los intereses privados (de los productores)”³.

Lo que nos dice que si bien las reglas establecidas en los Códigos de Defensa de los Consumidores están diseñadas para atender una lógica económica normativa, en virtud de un principio económico constitucional, este a su vez responde fundamentalmente al eje y fin que tiene el Estado y sus autoridades de respetar y propender a su población una vida digna, con seguridad, de sus intereses y salud, bajo la pretensión de los Estados Democráticos de Derecho de la consecución de una justicia social, pese a las dificultades que los Estados a través de sus políticas deben solventar, por la dinámica misma social del mercado y las relaciones de consumo.

En el entendido de esta dinámica social y de mercado que tienen un claro fundamento económico se hace necesario realizar un análisis de los mecanismos dispuestos para el control administrativo y judicial que garanticen los intereses de los consumidores y usuarios, como parte estructural de una política de defensa al consumidor que hoy por hoy es sujeto de protección desde el plano constitucional.

LOS DIFERENTES MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

La sociedad actual se caracteriza por los grandes centros urbanos, que traen consigo una alta circulación de bienes y servicios que demandan los consumidores, consecuentemente se advierte la necesidad de una protección y defensa eficaz de estos sujetos mediante mecanismos expeditos y rápidos. En las dis-

1. En Argentina entiéndase la Ley 24.240 de 1993 (con sus Leyes modificatorias 24.568, 24.787 y 24.999) y en Brasil el Código de Defensa del Consumidor de 1990.

2. RINESI, Antonio. *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Astrea, 2006. p. 448.

3. *Ibid.*, p. 448.

tintas estructuras jurídicas de Estados existen dos sistemas preconizados para proteger los derechos de los consumidores: un control administrativo con un organismo defensor de los consumidores, y un control judicial, que preferiblemente no siga las reglas de los procesos tradicionales ordinarios.

EL CONTROL ADMINISTRATIVO EN EL DERECHO DEL CONSUMO

En el caso del control administrativo es bastante dicente la experiencia nórdica en materia de protección al consumidor donde se ha institucionalizado el llamado del *Ombudsman* de los Consumidores⁴. El *Ombudsman* viene del sueco comisionado o representante, que como institución figura en la Constitución Sueca de 1809 por primera vez, como una respuesta inmediata al pueblo ante los abusos que eran de compleja solución por vía judicial o burocrática; este defensor o comisionado era nombrado por el Parlamento, como una autoridad del Estado que actúa con total independencia, y tiene como función proteger y garantizar los derechos de los ciudadanos.

El comisionado de los Consumidores, propiamente entró en vigencia el primero de enero de 1971, como una dependencia que preside e integra un solo organismo junto con la Dirección Nacional de Protección de los Consumidores, a su vez este representante actúa como director general de la Dirección, establecida

para garantizar que los empresarios cumplan las leyes que regulan las prácticas del mercado, las de protección al consumidor y de cláusulas contractuales indebidas.

Los comisionados reciben quejas por escrito de los particulares que consideran han sido violados sus derechos, la mayoría de ellas demuestra que son infundadas en la fase temprana de la investigación, de tal manera que se tratan en forma sumaria. Los comisionados suecos pueden realizar una investigación de modo propio sin que se requiera para ello la existencia de una queja de los particulares⁵. Este modelo sueco *ad hoc* asume una función de vigilancia de cumplimiento de la ley en lo que afecta a las cláusulas ilícitas o abusivas y a su supresión en los contratos, además en su condición de representante del Ministerio Fiscal en Tribunal de Comercio; y como mediador entre los consumidores y los empresarios o sus asociaciones, desempeña así mismo un importante control preventivo en la elaboración de las condiciones generales pudiendo intervenir en su redacción y negociación a petición de las propias empresas o de sus organizaciones⁶.

El representante o comisionado interviene además en una fase preliminar intentando dirimir los conflictos entre empresarios y consumidores; si no logra su cometido, puede someter, es el caso, de países como Finlandia

4. ARRUBLA, Jaime. *La Contratación Mercantil*. Medellín: Editorial Dike, 2001. p. 19.

5. <http://www.cem.itesm.mx/verba-iuris/articulos/050904.html>, Barranquilla, enero 14 de 2010, 8: 00 pm.

6. VIGURI, Agustín. *La responsabilidad civil en el marco del derecho del consumo*. Granada, España: Editorial Comares, 1997. p. 29.

y Dinamarca, a la Cámara de Reclamaciones del Consumidor, que es un verdadero centro de arbitraje, integrado por representantes de los empresarios y de los consumidores⁷.

En países como México la figura del *Ombudsman* es llamado Procurador Federal del Consumidor y posee en virtud de los artículos 20 a 27 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC), facultades tanto conciliadoras, como de representación individual o de grupo de los consumidores ante autoridades jurisdiccionales o administrativas, cuanto para excitar a las autoridades competentes a que tomen medida adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los intereses de los consumidores⁸.

La figura del comisionado, representante o procurador de los consumidores también la encontramos en otros países como:

- 1) En el año de 1919, en Finlandia, se introduce el *ombudsman* mediante el artículo 44 de la Constitución de este mismo año, siguiendo el modelo sueco.
- 2) En Dinamarca siguiendo un modelo muy parecido al de Suecia se crea gracias a la propuesta del Comité Parlamentario (Folketing), al “Folketingests Ombudsman” mediante el artículo 55 de la Constitución del 5 de junio de 1953; asimismo Noruega a través del artículo 3 de la Ley de 22 de junio de 1962, que entró en vigor

el 1 de enero de 1963, introdujo la figura aunque con facultades muy limitadas puesto que su función es eminentemente preventiva.

- 3) Nueva Zelanda con la Ley del 7 de septiembre de 1962, instituye un Comisionado Parlamentario que corresponde a la figura del *ombudsman* de otros países. Este se crea con la finalidad de recibir todas las quejas e inconformidades contra los defectos o excesos de poder de las autoridades.
- 4) En Australia se crea el *Volksanwaltschaft*, quien asumiría el rol del comisionado a fines de los años 70, no obstante la mayoría de los estados australianos ya habían instituido uno local. El *Volksanwaltschaft* tiene facultades para elegir el procedimiento de investigación que estime pertinente con el fin de obtener la información que requiera así como llamar a declarar a cualquier persona, siempre y cuando no se afecte al interés público.
- 5) En la Gran Bretaña, la figura del representante de los consumidores nace con la Parliamentary Commissioner Act 22 de marzo de 1967, el Parliamentary Commissioner for Administration tiene competencia en Inglaterra, Gales y Escocia⁹ y es reconocido como una prolongación parlamentaria¹⁰.

7. ARRUBLA, *op. cit.*, p. 19.

8. OVALLE FAVELA, José. Instituciones No Jurisdiccionales: Conciliación, Arbitraje y Ombudsman. Véase en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf>, Barranquilla, enero 14 de 2010. 8:15 pm.

9. JIMÉNEZ CABRERA, María. El Ombudsman, Revista electrónica *Verba Iuris*, Tecnológico de Monterrey. Véase en: <http://www.cem.itesm.mx/verba-iuris/articulos/050904.html>, Barranquilla, enero 14 de 2010, 8: 00 p.m.

10. CARMONA y CHOUSAT, Juan Francisco. *El Defensor del Pueblo*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2000. p. 54.

LOS CONTROLES JUDICIALES EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO

Autores como Jaime Arrubla Paucar consideran que los tradicionales procesos judiciales no son suficientes para el caso particular del derecho del consumidor, por la falta de dinámica y porque en muchos casos los costos de los procesos resultan mayores a los de la causa del mismo, como sucedería bajo el supuesto de tener que iniciar un proceso judicial por un par de zapatos defectuosos que tuvieron un costo de doscientos mil pesos al momento de su compra, valor que no es compensable con los costos judiciales y de representación que se invierten al iniciar un proceso ordinario de los prescritos por el Código de Procedimiento Civil, como se haría por ejemplo en una demanda por rescisión de contrato, o por responsabilidad civil contractual o extracontractual¹¹, o, en un proceso verbal de los prescritos en el artículo 427 numeral 13 del Código de Procedimiento Civil.

Es entonces como se ha optado por diseñar nuevos procesos judiciales o medidas de simplificación de los procesos judiciales, como en Suecia que a partir de 1974¹² se vienen ensayando procedimientos judiciales rápidos, simplificados y económicos, para dar solución a litigios simples, como reclamos por un vestido que se dañó en una lavandería; así mismo en la gran mayoría de normas estatales en los Estados Unidos, se establecieron las

cortes para las pequeñas causas y las llamadas *Class Action*, para la defensa de los perjuicios comunes, consiste en la protección de los perjudicados en común, a través de una acción que es ejercitada por un pequeño grupo y que tiene la ventaja de que surte efectos respecto a todos los perjuicios¹³.

Para realizar una aproximación a los procedimientos judiciales adoptados por los Estados para la resolución de los litigios simples que priman en el ámbito del derecho del consumo, partiremos de las *Class Action* o Acciones de Clase que tienen su origen en el siglo XVII en el británico Bill of Peace, que como recurso de prevención de litigios múltiples procuraba reunir un importante número de cuestiones de hecho o de derecho para decidir las posibles soluciones a las mismas, mediante un procedimiento basado en la equidad –*equitable procedure*–¹⁴. Quiere decir esto que al basarse esta acción en la equidad supone la existencia de un considerable número de análogas situaciones individuales con relación a una categoría de bienes, que posibilitan un manejo judicial simultáneo y unitario de todas las cuestiones litigiosas por medio de un solo representante de los consumidores afectados en juicio.

En el año de 1938 el derecho norteamericano desarrolló legalmente las *Class Action* mediante la adopción de las *Federal Rules of Civil Procedure* (Reglas federales sobre procedimiento civil – regla 23) que permitieron

11. Consúltense al respecto las Sentencias de la Corte Suprema de Justicia de referencia No. 107 de 1986; 6775 de 2001 y 6462 de 2002.

12. ARRUBLA, Jaime. *Op. cit.* p. 20.

13. *Ibid.*, p. 20.

14. VIGURI, Agustín. *Op. cit.* p. 34.

la aplicación de las acciones de clase tanto en procesos de Derecho como en los presidiados por la equidad, dejando atrás la etapa en que estas acciones eran un instrumento excepcional. En su actual caracterización legal (rule 23 Federal Rules of Civil Procedure), las “Acciones de Clase” consisten en que el actor en juicio puede asumir, si es autorizado por el Tribunal la representación voluntaria y conjunta de cuantos sean titulares de situaciones subjetivas conexas con la accionada, siempre que alegue su idoneidad para proteger adecuadamente esos intereses¹⁵.

A criterio de Ada Pellegrini Grinover existen tres normas básicas que se fundamentan la regla 23 (rule 23): 1) Es admisible una “Acción de Clase” cuando fuese imposible reunir a todos los integrantes de la clase requeridos para iniciar la acción; 2) corresponde al juez el control sobre la representatividad adecuada, y 3) también es de competencia del juez verificar la existencia de comunión de intereses entre los miembros¹⁶.

En 1938 se realizó una sistematización de los niveles de intereses a proteger, basándose en la naturaleza de los derechos objeto de la controversia, resultando una clasificación de las acciones de clase en: Verdadera-true, en la que los intereses de los miembros de la Acción de Clase son comunes; Híbridas-hybrid, se refiere a intereses diferentes o diversos de los miembros del grupo accionante; y

falsas-dupurious, que trata de aquellas acciones en que los intereses podían ser diversos, pero la acción requería que existiese un aspecto de derecho o fáctico que relacionara a los diversos sectores de intereses existentes en el grupo o clase. De los tres tipos, “la tercera era la más controvertida en la medida que se trataba de una suerte de sistema litis consorcial bastante flexible, donde las sentencias solo producían efectos sobre las partes litigantes”¹⁷.

Dicha clasificación conllevó a que los posibles accionantes se vieran frente a dificultades prácticas para configurar una categoría u otra, razón por la cual se ordenó por el legislador una modificación de la disciplina, expidiendo entonces las reglas federales de 1966 (rule 23); con la diferencia que estas ya no contenían la división tripartita anterior, sino que definen las “Acciones de Clase” de manera general y unitaria, con el incremento de requisitos concernientes a la admisibilidad de la acción, pero la tutela judicial permanece en el sistema estadounidense, a título de este tipo de acciones, sobre los intereses y derechos considerados colectivamente, tanto si se trata de bienes o intereses indivisibles, como bienes divisibles e individualizables que pertenecen personalmente a cada miembro de la acción¹⁸.

Las acciones de clase propias del sistema jurídico del *common law*, gracias al impacto y

15. FARINA, Juan M. *Defensa del consumidor y del usuario*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Astrea, 2004. p. 537.

16. PELLEGRINI, Ada. Estudio sobre consumo. *Revista del Instituto Nacional del Consumo*, No. 25, p. 14.

17. GOZAÍN, Osvaldo. *Derecho Procesal Constitucional: Protección procesal del usuario y consumidor*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2005. p. 621.

18. FARINA, Juan M. *Op. cit.* pp. 538-539.

dinamismo que generaron como alternativa frente los procesos tradicionales para la defensa de los derechos de los consumidores, empezaron a introducirse además en los sistemas jurídicos de origen romano-germánico, como fue el caso de Brasil, que sin olvidar la realidad de su país, a través del Código de Defensa de los Consumidores trató de adaptar el modelo estadounidense, creando una acción colectiva para el resarcimiento de los daños y perjuicios soportados por los consumidores y usuarios de bienes y servicios.

La adopción de las acciones de clase en Brasil no fue inmediata, pues el Derecho tradicional se consagraba bajo las reglas del Código Procesal Civil de 1973, que según el artículo 6: “Nadie podrá pleitear en nombre propio un derecho ajeno, salvo cuando sea autorizado por la ley”¹⁹; precepto procesal que impedía que la población brasileña accediera a la justicia de forma organizada, mediante las nacientes organizaciones para la defensa de los consumidores que actuaban bajo una figura jurídica de nombre propio que se agremiaba para la representación de los mismos usuarios/consumidores.

Siendo así las cosas el legislador brasileño fue dando pequeños pasos, creando primero las acciones colectivas en defensa de intereses detallados y colectivos de naturaleza indivisibles por medio de la llamada ley de acción civil pública (Ley 7347, del 24/7/85) que permitió por primera vez al Ministerio Público

y a las asociaciones impetrar demanda por daños al consumidor, el medioambiente y bienes de valor especial como artístico, histórico y turístico; pero la misma ley se refería a daños difusos, es decir, los perjuicios ocasionados a un número considerable de víctimas de difícil determinación, tanto así que el valor estimado de los daños se destinaba a un fondo reservado para la reparación de los bienes lesionados.

Es entonces como la propia configuración de la Ley de Acción Civil Pública destinada a la protección de bienes colectivos, considerados como un todo indivisible, no permitía que se realizara la reparación de los daños sufridos personalmente, por lo que correspondía a los individuos directamente perjudicados valerse de las acciones personales compensatorias, dentro de los esquemas del proceso común²⁰.

Estas dificultades presentadas por la Ley de Acción Pública, fueron las que dieron paso a la adopción de nuevas medidas procesales que superaran dichas dificultades, es así como el Código de Defensa del Consumidor dice que las acciones colectivas sirven para la defensa de intereses individuales homogéneos, ya que tienen por objeto la reparación de los daños sufridos personalmente por los consumidores, mediante una adaptación con idéntico destino, de los esquemas de las acciones de clase del Derecho estadounidense a las categorías del Derecho Procesal romano-germánico, prestando especial atención a las

19. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL LEY N° 5.869, de 11 de Janeiro de 1973, Art. 6° - Ninguém poderá pleitear, em nome próprio, direito alheio, salvo quando autorizado por lei.

20. FARINA, Juan M. *Op. cit.* p. 540.

garantías de la oposición y amplia defensa²¹.

Para asegurar tal acometido de la acción introducida por el Código de Defensa del Consumidor brasileiro, ordena además la obligatoria participación en el proceso del Ministerio Público, de otras entidades públicas o asociaciones legítimamente constituidas y que incluyan en sus fines la defensa de los derechos reconocidos en este Código; la obligatoriedad de participación de estas entidades se debe a que este tipo de acciones brasileñas a diferencia de la tradicional estadounidense no legitima como parte representante del demandante al individuo particularmente considerado.

Igualmente dispone el Código de Defensa del Consumidor la amplia publicación de la demanda para que todos los demás consumidores o usuarios perjudicados por las mismas causas intervengan y se adhieran al proceso en calidad de *litisconsorte*, de forma tal que si el fallo es condenatorio sea genérico, fijándose la responsabilidad del demandado por los daños ocasionados. Lo que no significa que la sentencia sea condicional o con vistas al futuro, sino que se trata de un reconocimiento de la existencia de daños –demostrados por las pruebas– y del deber de indemnizar, correspondiendo después a “las víctimas o a sus herederos, en una verdadera habilitación a título individual, que procedan a la liquidación de la sentencia (directamente o mediante entidades autorizadas), debiendo naturalmente, probar que han sido víctimas del daño colectivo reconocido por la senten-

cia condenatoria”²².

Finalmente conforme al artículo 103 del Código de Defensa del Consumidor brasileiro, la sentencia producto de las acciones de clase tendrá efectos de “cosa juzgada *erga omnes* en caso de proceder la petición de beneficiar a todas las víctimas y sus sucesores y en caso de improcedencia de la petición, los interesados que no hubieren participado en el proceso como *litisconsortes* podrán elevar demanda por indemnización a título individual”. Es precisamente el efecto que produce la sentencia un aspecto crucial de las Acciones de Clase, pues como advierte la jurista italo-brasileña Ada Pellegrini Grinover²³ este artículo lo que hace además es, abrir la posibilidad de ejercer por todos aquellos que, enterados de la demanda “de la mejor manera posible de acuerdo con las circunstancias” inclusive mediante notificación personal cuando fuese posible identificarlos, no hubiesen solicitado su exclusión de la acción, opera el denominado criterio de OPT OUT, que dispensa del consentimiento expreso para hacer parte integrante en la demanda a aquellos que no hicieron uso de su derecho de exclusión (OPT IN), quedando automáticamente incluidos en los efectos de la sentencia que hace tránsito a cosa juzgada.

Con relación al artículo 103 el brasileño especialista en responsabilidad por productos defectuosos Antonio Herman Benjamin²⁴ sostiene que la posibilidad de ejercer una ac-

21. PELLEGRINI, Ada. *Op. cit.* p. 17.

22. FARINA, *op. cit.*, p. 541.

23. PELLEGRINI, Ada. *Op. cit.* pp. 14 y ss.

24. BENJAMIN, Antonio Herman V. En *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. Claudia Lima Marques. Tercera edición. Ed. São Paulo. *Revista dos Tribunais*, 1999, p.12.

ción a título de autor individual, opera bajo el supuesto de improcedencia de la Acción de Clase, que se deriva de la existencia de la presunción absoluta de que los autores ausentes hicieron validar su opción de exclusión (OPT OUT) de la demanda colectiva, cuyo fallo sería el que produciría efectos de cosa juzgada.

Otra de las formas de protección judicial al derecho del consumo es la desarrollada en Argentina, que aparte del artículo 42²⁵ de la Constitución Nacional de 1994 que reconoce los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios; la relación de consumo, ordena a las autoridades la protección de esos derechos, además de ordenar la regulación de procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y finalmente prevé la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios.

Para María Angélica Gelli, la reforma constitucional de 1994 se propone establecer la protección al consumidor, las garantías a los competidores –productores y oferentes de bienes y servicios– y la transparencia del mercado a favor de ambas partes consumidores y competidores. La transparencia del mercado

resguarda la libertad de opción entre los consumidores finales... y la defensa del consumidor se abre en dos campos: el de los derechos patrimoniales –la seguridad de no sufrir daño, los intereses económicos, la libertad de elección, el trato equitativo y digno, la mayor protección cuando en la relación de consumo se constituya en la parte más débil– y el de los derechos personales –la protección de la salud y la seguridad de no sufrir menoscabo en aquella o en la vida–²⁶.

Es entonces como la Constitución argentina de 1994, mediante los artículos 42 y 43²⁷ terminó por concretar una estructura normativa que venía trabajándose desde la promulgación de la Ley 24.240 del 22 de septiembre de 1993, que sufrió varias modificaciones como

26. GELLI, María A. *Constitución de la Nación argentina, comentada y concordada*. Segunda edición. Buenos Aires-Argentina: La Ley Editores, 2003, p. 65.

27. Constitución argentina Artículo 43. Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el Defensor del Pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización. Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística. Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de *habeas corpus* podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato aún durante la vigencia del Estado de sitio.

25. Constitución argentina Artículo 42. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

las Leyes 24.568, 24.787, 24.999 y 26.361, con el fin de forjar un sistema jurídico especial de protección y defensa al consumidor que dio paso tanto en disposiciones sustantivas de los Códigos Civil y de Comercio, y en las adjetivas de los Códigos de Procedimiento Civil y Comercial.

Uno de los pasos o avances dados por la Ley 24.240 es la consagración aunque no explícita a través de los artículos 52²⁸ y 53²⁹ en su inciso

tres, de las acciones colectivas que tramiten el Ministerio Público y las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la jurisdicción ordinaria por el procedimiento más abreviado que será entonces el “sumarísimo que es el más abreviado de todos”³⁰. Dichas acciones colectivas responden al denominado “interés colectivo o difuso” el cual se debe a que los intereses afectados pertenecen teóricamente a una pluralidad de sujetos cuya identificación no interesa a los fines de la acción, sino en cuanto son integrantes de grupos, clases o categorías de personas ligadas por ser destinatarios indeterminados de la tutela o disfrute de una misma prerrogativa; de forma tal que la satisfacción de la porción de interés o beneficio que atañe a cada individuo se extiende indiscriminadamente a todos, del mismo modo que la lesión a uno afecta, simultánea y globalmente, a los demás integrantes del grupo, clase o categoría³¹.

Ahora bien, retomando lo estipulado por el artículo 42, la misma Constitución en aras de garantizar lo allí estipulado, procedió mediante su artículo 43 a indicar con particular

28. LEY 24.240 ARTÍCULO 52. Acciones Judiciales. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, el consumidor y usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados. La acción corresponderá al consumidor o usuario por su propio derecho, a las asociaciones de consumidores o usuarios autorizadas en los términos del artículo 56 de esta ley, a la autoridad de aplicación nacional o local, al Defensor del Pueblo y al Ministerio Público Fiscal. Dicho Ministerio, cuando no intervenga en el proceso como parte, actuará obligatoriamente como fiscal de la ley. En las causas judiciales que tramiten en defensa de intereses de incidencia colectiva, las asociaciones de consumidores y usuarios que lo requieran estarán habilitadas como *litisconsortes* de cualquiera de los demás legitimados por el presente artículo, previa evaluación del juez competente sobre la legitimación de estas. Resolverá si es procedente o no, teniendo en cuenta si existe su respectiva acreditación para tal fin de acuerdo a la normativa vigente. En caso de desistimiento o abandono de la acción de las referidas asociaciones legitimadas la titularidad activa será asumida por el Ministerio Público Fiscal. (Artículo sustituido por art. 24 de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008).

ARTÍCULO 52 bis: Daño Punitivo. Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley (Artículo incorporado por Art. 25 de la Ley N° 26.361 B.O.7/4/2008).

29. LEY 24.240 ARTÍCULO 53. Normas del proceso. En las causas iniciadas por ejercicio de los derechos establecidos en esta ley regirán las normas del proceso de conocimiento más abreviado que rijan en la jurisdicción del Tribunal Ordinario competente, a menos que a pedido de parte el Juez por resolución fundada y basado en la complejidad de la pretensión, considere necesario un trámite de conocimiento más adecuado. Quienes ejerzan las acciones previstas en esta ley representando un derecho o interés

individual, podrán acreditar mandato mediante simple acta poder en los términos que establezca la reglamentación. Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio. Las actuaciones judiciales que se inicien de conformidad con la presente ley en razón de un derecho o interés individual gozarán del beneficio de justicia gratuita. La parte demandada podrá acreditar la solvencia del consumidor mediante incidente, en cuyo caso cesará el beneficio (Artículo sustituido por Art. 26 de la Ley N° 26.361 B.O.7/4/2008).

30. VÁSQUEZ, Roberto, ROMERA, Óscar. *Lineamientos procesales y arbitraje en la Ley de Defensa del Consumidor*. J.A., 1994. p. 43.

31. STIGLITZ, Gabriel. *La responsabilidad civil*. Buenos Aires-Argentina: Editorial La Ley, 1984. p. 24.

especialidad la legitimación para salvaguardar los derechos de los usuarios y consumidores mediante la Acción de Amparo (entiéndase acción de tutela para el caso colombiano), que es un proceso expedito y rápido como la misma Constitución de 1994 lo define que ha dejado de lado los trámites administrativos previos en los casos de amparo, siempre que no exista otro remedio judicial más idóneo; dicho procedimiento según la Ley 16.986 de 1966 será adelantado por el juez de Primera Instancia con jurisdicción en el lugar en que el acto se exteriorice o tuviere o pudiere tener efecto, una vez se realice la presentación por escrito de la demanda, para la obtención de una sentencia que declare la conducta a cumplir, la declaración de la existencia o inexistencia de la lesión, restricción, alteración o amenaza arbitraria o manifiestamente ilegal del Derecho Constitucional, y la eventual declaración de inconstitucionalidad de la Norma en que se funde el acto u omisión lesivos a aquellos derechos. Esta sentencia definitiva “hace cosa juzgada respecto del amparo, dejando subsistente el ejercicio de las acciones o recursos que puedan corresponder a las partes, con independencia del amparo”³².

La Norma permite que el consumidor o usuario acuda a la Acción de Amparo como un procedimiento efectivo y rápido que evita las demoras que bien pueden resultar altamente peligrosas y costosas de los procesos ordinarios comunes, para solucionar problemas tanto individuales como colectivos; los primeros

siguiendo la concepción clásica de la Acción de Amparo, como se sustrae del párrafo primero del artículo 43; los segundos resultan de lo estipulado en el párrafo segundo del artículo en mención, donde se halla lo verdaderamente novedoso de la legislación argentina, al estipular expresamente: “*Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general*”. Pues bien lo que persigue la Norma como fin es vigilar el mercado, frenar abusos en las prácticas comerciales y tutelar derechos. Se ha querido proteger como interés jurídico relevante todo lo que tiene relación con las necesidades primarias y fundamentales que el consumo, los bienes y los servicios deben satisfacer a favor de las personas³³.

Otra cuestión a considerar del artículo 43 de la Constitución argentina, es que esta vía puede ser interpuesta para demandar tanto el accionar como la omisión proveniente ya sea del Estado o de las autoridades públicas como de un particular, en el mismo sentido que procede contra las normas en que se fundamenten dichos actos u omisiones. Con relación a ello señala Germán Bidart que: “La circunstancia de haberse previsto explícitamente que en el amparo es posible declarar la inconstitucionalidad de la Norma en la que se funda la omisión permite inferir que una interpretación suficientemente razonable halla aquí

32. Artículo 13 de la Ley de Acción de Amparo argentina No. 16.986 del 18 de octubre de 1966.

33. BIDART, Germán. *Manual de la Constitución Reformada*. Tercera edición. Buenos Aires: Editorial Ediar, 2000. p. 93.

sustento para auspiciar que por medio de la Acción de Amparo se ataquen inconstitucionalidades por omisión” pues bien, la “omisión lesiva no está fundada en una norma a la que haya que declarar inconstitucional, sino que la inconstitucionalidad radica en la omisión misma –que consiste precisamente en no dictar una normativa que el órgano tiene el deber de dictar porque una norma superior lo obliga–” pues este entiende que “si un acto o una omisión que causan lesión al aplicar una norma abren espacio para declarar inconstitucional una norma y remover así al acto o la omisión que se han fundado en ella, parece existir analógicamente una razón suficientemente implícita para también declarar inconstitucional a la omisión que se consuma por dejar de dictar una legislación o reglamentación que complementen a una norma superior. Mediante ello se lograría dejar expedita la aplicabilidad de dicha norma superior, a la que bloquea la abstención en emanar la inferior demorada”³⁴.

Del análisis del artículo 43 de la Constitución argentina, podemos concluir que de manera concreta la Acción de Amparo puede interponerse para la defensa de intereses de los consumidores y usuarios por la acción u omisión del Estado o particulares bajo los siguientes supuestos básicos:

1. La acción u omisión constituya una lesión, limitación, alteración o peligro a las garantías constitucionales o legales que

emanen de un tratado.

2. Que la amenaza sea presente o apremiante y que el daño se realice de forma manifiestamente ilegal o arbitraria.
3. La inexistencia de otro medio judicial más idóneo, pues bien, la idoneidad del medio o mecanismo eficaz y rápido, para la protección a estos intereses que pueden verse lesionados o amenazados es el fundamento de poder recurrir a la Acción de Amparo. Sostiene Germán Bidart al respecto “que la existencia de otras vías judiciales no obsta al uso del amparo si esas vías son menos aptas para la tutela inmediata que se debe deparar”³⁵.

Una última cuestión relevante dentro de este análisis es que la Acción de Amparo a partir de la Reforma Constitucional de 1994, abrió aún más el campo de la legitimación procesal, habilitando no solo a quienes poseen la titularidad de un derecho subjetivo, los cuales están comprendidos en el párrafo primero del artículo 43, sino también a las Asociaciones de Consumidores y al Defensor del Pueblo para representar al **afectado**, las cuales en ningún momento desplazarán la legitimación particular del afectado para deducir su propia pretensión; pues bien, el artículo 43 lo que procura es promover una operatividad en la concurrencia a los estrados judiciales.

En este mismo sentido “La Norma Constitucional –además de unificar la legitimación pasiva– únicamente ha extendido la calidad de sujetos exponenciales en el amparo a las

34. BIDART, Germán. *Tratado Elemental de Derecho Constitucional Argentino*. Buenos Aires: Editorial Ediar, 1995. pp. 315-360.

35. BIDART, Germán. *Op. cit.* p. 312.

asociaciones que propendan a fines ligados a los derechos de incidencia colectiva y al Defensor del Pueblo (párrafo tercero), posibilitando –sin llegar a consagrar un derecho subjetivo a la pura legalidad– que determinados sujetos no vinculados estrictamente a una concreta relación material puedan sin embargo, deducir la acción”³⁶.

La legitimación procesal otorgada por la Acción de Amparo ha suscitado una problemática dentro de la doctrina argentina por la interpretación que pueda dársele al término “afectado” que estipula el artículo 43 en el siguiente aparte: “...Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley...”.

Existiendo dos líneas de pensamiento, una amplia y otra restringida; la primera de estas integrada por doctrinantes como: Morello, Stiglitz, Gordillo, Bidart Campos, Walsh³⁷, entre otros, quienes consideran que lo que se necesita es que este demuestre un simple interés que sea razonable y suficiente para constituirse en defensor de los intereses colectivos o difusos, quedando legitimado no solo el ti-

tular de un derecho subjetivo, sino también cualquier persona que demuestre un interés simple. Afirma Gordillo que “debe tenerse cuidado en no confundir el derecho de incidencia colectiva, que pertenece a un grupo determinado de ciudadanos, aunque sea una categoría muy amplia con el interés simple de la comunidad entera. El derecho de incidencia colectiva es una categoría más amplia que el derecho subjetivo y el interés legítimo, pero no tanto como el interés simple”³⁸.

En la línea de pensamiento de la postura restringida encontramos a Barra, Cassagne, entre otros, solo consideran afectado a “aquel con interés personal y directo, es decir, un verdadero derecho subjetivo en la terminología tradicional –en realidad un derecho a secas–, el que genera las únicas pretensiones que se pueden hacer valer en juicio”³⁹. Con lo cual esta postura señala que solo está legitimado como afectado, aquel que detente un interés legítimo, exclusivo y excluyente.

Por nuestra parte compartimos la concepción adoptada por la postura amplia, pues bien, al abrir el rango de legitimación activa para impetrar la Acción de Amparo, lo que se quería era precisamente darle a quienes se vieran afectados en intereses individuales o colectivos y en particular para el caso que nos ocupa, los intereses del consumidor o usuario, la posibilidad de que cualquiera que mostrase un interés razonable y suficiente, y

36. GOZAINI, Osvaldo. *Protección procesal del usuario y consumidor*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Rubinzal-Culzoni, 2005. p. 35.

37. Al respecto léase: Bidart, G. *Tratado Elemental de Derecho Constitucional Argentino*, 1995; Morello, A-Stiglitz, G. *Los Intereses Difusos y su adecuada protección judicial, Operatividad del Amparo Colectivo*, 1999; Gordillo, A. *Tratado de Derecho Administrativo*, 1998.

38. GORDILLO, Agustín. *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo, 1998. p. 17.

39. BARRA, Rodolfo. *La Acción de Amparo en la Constitución Reformada: La Legitimación para Accionar*, 1994. p. 1087.

se viese lesionado en sus derechos pudiese recurrir a dicha acción y ello no restringiera a las personas bajo las diferentes acepciones de consumidor, ya sea este como adquirente, usuario final, beneficio propio o consumidor, empresario, entre otros; ya que en materia de consumo, es esta la parte débil de la relación, que no se circunscribe exclusivamente a los vínculos contractuales, tal como lo reafirma la postura amplia al considerar al consumidor como cualquier afectado con un interés razonable y suficiente, sustrayéndolo bajo esta concepción del efecto relativo de los contratos y configurar una excepción más a la regla *rex inter alios acta*.

Podemos destacar finalmente del análisis hecho a la legislación argentina, que la intención del constituyente de ofrecer dos mecanismos de acción judicial especiales y directos, como son el procedimiento abreviado estipulado en el artículo 52 de la Ley 24.240 de 1993 y la Acción de Amparo establecida en el artículo 43 de la Constitución de este país, responde a una necesidad de proteger satisfactoriamente las reclamaciones por bienes y servicios defectuosos, ya que el derecho del consumo como derecho social se proyecta como derecho humano posibilitador de una meta constitucional, el desarrollo humano.

Sin embargo la naturaleza misma de las relaciones de consumo, que configuran un sistema regulatorio particular que parte de presupuestos propios y característicos de la producción y comercialización moderna⁴⁰,

infiere en el ciudadano común en su rol de usuario/consumidor, el cual algunas veces por el preconcepto de lentitud de la justicia, de no reparación efectiva de los daños, o, por falta de recursos económicos o de información y educación en cuanto sus derechos opta por las acciones judiciales como último mecanismo de defensa.

Tratando precisamente el constituyente argentino de superar esta apatía ciudadana y de ser coherente con las particularidades de las relaciones del consumo, coloca a disposición dos herramientas jurídicas a considerar y convirtiéndose la Acción de Amparo a nuestro parecer, entre los dos mecanismos, en la herramienta idónea y tal vez más operativa para la garantía de los intereses de los consumidores, además de dejar abierta una alternativa para el consumidor de optar por la vía más expedita, tal como lo expresa el mismo artículo 43 de la Constitución argentina.

Nos permitiremos abstraernos un momento del orden lógico de este estudio, pues las premisas expuestas anteriormente por Bidart Campos nos hacen cuestionar y pensar que, de abrirse esta puerta en Colombia, bien podría ser demandado el actual Estatuto del Consumidor Decreto 3466 de 1982, mediante acción de inconstitucionalidad por no responder a los actuales principios filosóficos, políticos y económicos de la Constitución de 1991, además de que este continúa rigiendo por no haberse podido expedir por el Congreso de la República un nuevo Estatuto del

40. PÉREZ, Laura. *Derechos del consumidor*. Buenos Aires-

Argentina: Editorial Astrea, 2004. pp. 105-106.

Consumidor que responda a las condiciones actuales del mercado y las necesidades del consumidor de hoy, constituyéndose esto además, en una inconstitucionalidad por omisión legislativa⁴¹. Pues bien, en el artículo 78 de la Constitución Política de Colombia se reconocen los derechos de los consumidores y usuarios, y se ordena que “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad”, imponiendo claramente el deber jurídico constitucional de legislar en esta materia⁴².

La gravedad de la omisión se acentúa en que poco sirven las declaraciones de derechos, como la del artículo 78, si se carece de las regulaciones sustantivas que desarrollen la política de protección de los consumidores indicando con claridad los derechos, deberes, responsabilidad de los sujetos intervinientes en las relaciones de consumo y los mecanismos adecuados y eficaces para la defensa de los mismos consumidores. Dicha despreocupación del Órgano Legislativo de desarrollar el precepto constitucional, ha llevado a los consumidores a cometer errores en el ejercicio de las acciones dispuestas en las diferentes leyes y decretos relativas al consumo, a no obtener fallos favorables por vacíos normativos⁴³, ade-

más de inhibirse de ejercer un verdadero derecho que establezca bases firmes y directas, así como procedimientos claros y eficaces, ya que como es evidente la Constitución no establece todos los pormenores, instituciones, procedimientos, y recursos.

CONCLUSIONES

Las economías de mercados se integran además de sus elementos naturales y propios, por instituciones políticas, sociales y económicas formales y no formales que sirven a los intereses de las personas –consumidores y empresarios– que permiten el funcionamiento mismo del mercado a la vez que aseguran o garantizan el ejercicio de los derechos para evidenciar que la titularidad de los derechos no puede tomarse separadamente de su ejercicio siendo coherente con la realidad económica⁴⁴.

En Colombia la falta de controles administrativos y judiciales coherentes con la categorización constitucional del derecho del consumo ha permitido por omisión la vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios a la vez los desaciertos jurídicos y legislativos generan confusión frente a los mecanismos de acción judicial que deben ejercerse para la garantía de sus intereses a lo que se

41. Al respecto de la omisión legislativa la Corte Constitucional se ha pronunciado en las Sentencias C-543 de 1996, C-073 de 1996, C540 de 1997, C-427 de 2000 y C-041 de 2002. Léase también a Gonzalo Ramírez Cleves “El Control de Constitucionalidad Sobre las Omisiones Legislativas en Colombia”, ponencia presentada el 26 de octubre de 2006 en las Segundas Jornadas colombo-venezolanas de Derecho Constitucional.

42. Otros ejemplos claros de omisión legislativa son: el artículo 288 que ordena la expedición de la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial; y el artículo 53 de la Constitución que se refiere a la previsión del Estatuto del Trabajo.

43. Es el caso de la Acción Popular del 1 de octubre de 2004 con Radicación Número: 2500-23-27-000-2002-0027-01 del

Consejo de Estado, en la cual una publicidad engañosa conlleva a la violación de los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo no se protegen los derechos de los consumidores por parte del Consejo de Estado en su fallo, pues esta entidad toma como uno de sus argumentos que el distribuidor no tiene ningún tipo de responsabilidad por la publicidad engañosa según el actual Estatuto del Consumidor.

44. *Ibid.*, pp. 148-149.

suma que los mecanismos de acción judicial no son adecuados, pues bien, al establecerse a las acciones de grupo como los mecanismos de defensa de los derechos colectivos dentro de los cuales se encuentran categorizados los derechos de los consumidores y usuarios en Colombia actualmente, hace que estos no puedan ejercerse debido a sus altos costos y complejos requisitos para iniciar la acción, colocándose así trabas al dinamismo en el que se basa dicho derecho, imponiendo al Estado la labor de adecuación de los medios instrumentales e institucionales de justicia destinada a garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, con normas completas, sustanciales y procesales que conlleven a la celeridad en todo el sistema de ley y procedimiento.

Desde un verdadero reconocimiento del derecho del consumo como derecho de jerarquía constitucional, tal como se ha reconocido en el mundo bien podría instrumentarse a la Acción de Tutela como un mecanismo judicial de ejercicio de la titularidad de este tipo de derechos subjetivos individuales como consumidores, pues al igual que en Argentina con la Acción de Amparo, con esta herramienta judicial se estipularía un procedimiento verdaderamente especial, breve y gratuito para la actuación directa o indirecta de los consumidores ante los tribunales, superando los procesos ordinarios y tradicionales, e imprimiendo la rapidez y dinamismo que demanda este tipo derechos.

Bajo este mecanismo judicial se renaturalizaría verdaderamente la cualificación de derechos con rango constitucional tal como se

consagran en la mayoría de las Constituciones modernas y ofreciendo la posibilidad de la efectividad en las relaciones de consumo mediante una acción que no impone requisitos condicionantes y excluyentes, ni de alto costo que hacen que los consumidores y usuarios sean renuentes a recurrir a las acciones judiciales para la garantía de bienes fundamentales que el ser humano como individuo que requiere mínimamente para desempeñarse en la sociedad en condiciones dignas.

La realidad que aqueja a la problemática del derecho del consumo en Colombia se centra en lograr disponer en nuestro ordenamiento jurídico herramientas de accionar judicial al consumidor que sean rápidas y eficaces, y que puedan mantener un dinamismo propio de la economía de mercado, por tanto nuestro ordenamiento jurídico y sus actores deben darse a la tarea de ubicar el derecho del consumo y sus elementos (sujetos, objeto, fuentes, valga decir consumidores/usuarios, derechos de fundamento socioeconómico y relación de consumo) dentro del tipo de derechos fundamentales que corresponden según la naturaleza misma de este, que se nutre básicamente de una lógica económica y social que procura respetar los pilares del Estado Social de Derecho, la Dignidad Humana, la igualdad y el desarrollo sustentable. Para así construir conceptos como consumidor y relación de consumo que sean acordes a la realidad jurídica y fáctica del mercado, que permitan al jurista construir un mecanismo de protección y defensa judicial idóneo para la solución de los conflictos que provengan de los actos y rela-

ciones de consumo.

No debemos entonces desgastarnos en copiar modelos que no se ajustan a nuestra estructura normativa sustancial y que por ende la adecuación de esos mecanismos administrativos y judiciales para la garantía de tales derechos, siempre presentarán vacíos y contradicciones con la realidad de nuestros consumidores y usuarios de bienes y servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARGENTINA. CONGRESO ARGENTINO. Ley 24.240 (22 septiembre, 1993). Por medio de la cual se crea la Ley de Protección del Consumidor.

ARRUBLA, Jaime. *La Contratación Mercantil*. Medellín: Dike, 2001.

BARRA, Rodolfo. *La Acción de Amparo en la Constitución Reformada: La Legitimación para Accionar*. 1994.

BENJAMIN, Antonio. Derechos del consumidor. En: *Defensa de los consumidores de productos y servicios*. La Rocca, 1994.

------. *El derecho del consumidor*. Argentina: Astrea, 1993.

BIDART, Germán. *Manual de la Constitución reformada*. Tercera edición. Buenos Aires: Ediar, 2000.

------. *Tratado Elemental de Derecho Constitucional argentino*. Buenos Aires: Ediar,

1995.

BRASIL. PRESIDENCIA DA REPUBLICA. LEI Nº 5.869 (11, janeiro, 1973). Por medio de la cual se expide el Código de Processo Civil. Brasilia, 1973.

CARMONA y CHOUSSAT, Juan Francisco. *El Defensor del Pueblo*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública, 2000.

FARINA, Juan M. *Contratos comerciales modernos*. Buenos Aires-Argentina: Astrea, 1997.

------. *Defensa del consumidor y del usuario*. Buenos Aires-Argentina: Astrea, 2004.

GELLI, María A. *Constitución de la Nación argentina, comentada y concordada*. Segunda edición. Buenos Aires-Argentina: La Ley editores, 2003.

GORDILLO, Agustín. *Tratado de Derecho Administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo, 1998.

GOZAÍNI, Osvaldo. *Derecho Procesal Constitucional: Protección Procesal del usuario y consumidor*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni, 2005.

------. *Protección procesal del usuario y consumidor*. Buenos Aires-Argentina: Rubinzal-Culzoni, 2005.

JIMÉNEZ CABRERA, María. El Ombudsman. En: *Verba Iuris*, Tecnológico de Mon-

terrey. Internet: <http://www.cem.itesm.mx/verba-iuris/articulos/050904.html> (citado el 14 de enero de 2010).

OVALLE FAVELA, José. *Instituciones no jurisdiccionales: conciliación, arbitraje y ombudsman*. [en línea] <http://www.bibliojuridica.org/libros/2/836/51.pdf>, [citado el 14 de enero de 2010].

PELLEGRINI, Ada. Estudio sobre consumo. En: *Revista del Instituto Nacional del Consumo*, No. 25.

PÉREZ, Laura. *Derecho Social del Consumo*. Buenos Aires-Argentina: La Ley, 2004.

RINESSI, Antonio. *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires-Argenti-

na: Astrea, 2006.

STIGLITZ, Gabriel. *La responsabilidad civil*. Buenos Aires-Argentina: La Ley, 1984.

VÁSQUEZ, Roberto, ROMERA, Óscar. *Lineamientos procesales y arbitraje en la Ley de Defensa del Consumidor*. J.A., 1994.

VIGURI, Agustín. *La responsabilidad civil en el marco del derecho del consumo*. Granada-España: Comares, 1997.