

MEDELLIN, COLOMBIA S. A.

## Homenaje 50 años U. P. B.

### ALGUNOS PROBLEMAS PROCESALES DE LA PROTECCION AL CONSUMIDOR EN COLOMBIA

JORGE FLOREZ GACHARNA\*

**SUMARIO:** 1. Introducción. 2. Los antecedentes. 3. Orientaciones, estructura y contenido de las leyes de protección al consumidor. 4. Algunos problemas procesales; a) La liga o asociación de Consumidores; b) El procedimiento administrativo; c) El proceso ante la jurisdicción.

#### 1. Introducción

Es mi propósito con este informe, en primer lugar, dar una breve noticia sobre las orientaciones, estructura y contenido de la ley 73 de 1981 y los decretos leyes que en base a ella se han promulgado, como normas de protección al consumidor de Colombia, sin que ello signifique un análisis detallado de las normas sustantivas, por lo cual sobre ello seré lo más sintético posible.

En segundo lugar, intentaré abordar algunos de los diversos problemas procesales que la ley colombiana plantea, particularmente en relación a la naturaleza y atribuciones de la Liga o Asociación de Consumidores, prevista en la ley, la competencia de los tribunales para conocer de los conflictos entre consumidores y comerciantes y el proceso en esta clase de conflictos.

#### 2. Los antecedentes

Como lo afirmó el ponente ante la H. Cámara de representantes, al presentar el proyecto de Ley N° 111 de 1981, "incuestionablemente es menester tener de presente que la sociedad se divide básicamente entre expendedores y proveedores, como una de las ramas sociales y;

\* Miembro de los Institutos Colombiano, Iberoamericano y Panamericano de Derecho Procesal. Profesor de la Escuela de Postgrado del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

de otro lado, los consumidores que constituyen la inmensa mayoría de la población. Es evidente que dentro de la interdependencia social son necesarios los unos y los otros. Una economía realmente se circunscribe a productores de bienes y servicios consumidores. Todos somos consumidores, aún quienes se constituyan en proveedores de determinados bienes o servicios”.

Es evidente que la concepción del Estado intervencionista implica la regulación y control de la Economía con el fin de contener los brotes de especulación que hacen más notorio el desequilibrio social.

Los dueños de bienes y servicios tienen sed de riqueza y, si bien la ley penal se ha preocupado de describir conductas como el acaparamiento y la especulación, es poco lo que se le puede atribuir de normas efectivas. Quizá el primer factor de descontento social es la desprotección y la impotencia en que se encuentran los sectores populares y la clase media.

Estas, entre otras razones, expuso el gobierno nacional para solicitar al Congreso de la República, una ley para institucionalizar y regular las ligas y asociaciones de consumidores a las que se les permitiera intervenir en los organismos creados para tal fin.

A pesar de que la protección jurídica al consumidor surgió desde fines del siglo pasado en los países capitalistas de mayor desarrollo al principio a través de la jurisprudencia y luego por medio de leyes en los países subdesarrollados como Colombia, tal protección no ha tenido manifestaciones importantes sino hasta el año 1981.

Desafortunadamente en los países en proceso de desarrollo, no es frecuente una legislación y menos una jurisprudencia protectora del consumidor; al contrario, se exagera en la protección a la empresa, mediante el monopolio de hecho y de derecho y medidas arancelarias y fiscales.

La crisis económica de los últimos años provocó en el gobierno colombiano la necesidad de tomar algunas medidas para controlar la inflación y para procurar proteger la capacidad adquisitiva de los trabajadores. De esta manera, el 3 de diciembre de 1981 se expidió la ley 73, con fundamento en el numeral 12 del art. 76 de la C. N., por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor y se conceden unas facultades extraordinarias al Presidente de la República por el término de doce meses para dictar normas enderezadas al control de la distribución o venta de bienes y servicios y al establecimiento de las sanciones y procedimientos para imponerlas.

Mediante el decreto extraordinario 3466 del 2 de diciembre de 1982 el señor Presidente de la República en ejercicio de aquellas facultades,

dictó normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y otras disposiciones de tipo procesal.

### **3. Orientaciones, estructura y contenido de las normas de protección al consumidor**

La ley 73 de 1981 y los decretos extraordinarios expedidos tienen el propósito de modernizar el sistema distributivo y defender a los consumidores.

El decreto 3466 de 1982 contiene 48 artículos debidamente titulados así: a) Definiciones de Productor; b) Proveedor o expendedor; c) Consumidor; d) Propaganda comercial; e) Idoneidad de un bien o servicio; f) Calidad de un bien o servicio; 2. Calidad de los bienes o servicios; 3. Registro de calidad de los bienes y servicios; 4. Carácter del Registro; 5. Condiciones del registro de calidad e idoneidad; 6. Sujeción del registro a las normas técnicas oficializadas; 7. Modificación del registro; 8. Efectos del registro; 9. Correspondencia de la calidad e idoneidad efectivas con la calidad e idoneidad registradas o señaladas en normas técnicas oficializadas; 10. Mención obligatoria del registro; 11. Garantía mínima presunta; 12. Garantías diferentes a la garantía mínima presunta; 13. Aspectos que comprenden la garantía mínima presunta y las garantías diferentes a la mínima presunta; 14. Marcas, leyendas y propagandas; 15. Propaganda con imágenes; 16. Propaganda comercial con incentivos; 17. Leyendas y propagandas especiales; 18. Obligación de fijar los precios máximos al público; 19. Sistema de fijación de precios en listas; 20. Sistema de fijación de precios en los bienes mismos; 21. Prohibición de fijar más de un precio y de tachaduras o enmendaduras; 22. Efectos de la fijación oficial de precios; 23. Responsabilidad de los productores por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios; 24. Sanciones administrativas por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad registradas o contenidas en normas técnicas oficializadas; 25. Sanciones administrativas por incumplimiento de calidad e idoneidad no registradas; 26. Causales de exoneración; 27. Inaplicación de las causales de exoneración; 28. Procedimiento administrativo para la imposición de sanciones por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad; 29. Procedimiento para asegurar la efectividad de las garantías; 30. Desaparición de los hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito; 31. Responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial; 32. Sanciones administrativas relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda; 33. Sanciones en caso de incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios; 34. Procedimiento para imponer las sanciones por incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios; 35. Título ejecutivo; 36. Indemnización de daños y perjuicios; 37. Indemnización de perjuicios en caso de

posibles delitos; 38. Requisitos mínimos de calidad e idoneidad asimilados a normas técnicas oficializadas; 39. Prestación de servicios que suponen la entrega de un bien; 40. Responsabilidad e indemnización de perjuicios por contratos de prestación de servicios que exigen la entrega de un bien; 41. Sistemas de financiación; 42. Autoridad administrativa competente; 43. Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio; 44. Competencias; 45. Servicios exceptuados del régimen del decreto; 46. Informes de los agentes de policía cívica; 47. Régimen del código sanitario nacional y otros regímenes especiales; 48. Vigencia 2 de diciembre de 1982. A continuación trataré de resumir algunas de las disposiciones que estimo de mayor importancia.

La ley no establece que sus disposiciones son "de orden público" ni que tienen carácter irrenunciable; define al consumidor como la persona natural o jurídica, que contrae la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades. Quedan excluidos de la ley los arrendamientos de bienes inmuebles, los servicios prestados mediante relación de trabajo, y los prestados por profesionales cuyas obligaciones sean comúnmente catalogadas como de medio (art. 45).

La ley regula y sanciona la obligación de todo productor, proveedor o expendedor de informar veraz y eficazmente al consumidor. Con tal propósito reglamenta la publicidad, las promociones y las ofertas (3º, 4º, 5º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 11, 12, 13).

Se establecen algunas reglas de retractación para las operaciones a crédito (compraventas a plazos) en el art. 41, pero no se hace alusión siquiera a los intereses y cargos adicionales. A propósito, la ley Federal de Protección al Consumidor de México, de 19 de diciembre de 1975, la cual entró a regir el 5 de febrero de 1976, hace diez años, establece que en las operaciones a crédito, los proveedores tienen la obligación de informar al consumidor, previamente a su celebración el precio de contado del bien o servicio de que se trate, el monto de los intereses a pagar, el monto y detalle de cualquier cargo si lo hubiere, el número de pagos a realizar y su periodicidad, la suma total por cubrir y el derecho que tiene a liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de intereses. Todos estos datos deben hacerse constar en el contrato respectivo. Los intereses se deben calcular, excluyendo la suma que se dé como "enganche", solo sobre los saldos insolutos. Se establece además, que en las compraventas a plazos o con reserva de dominio no podrá aumentarse por ningún motivo, el precio originalmente estipulado (arts. 20 a 29).

El art. 41 del Decreto 3466 de 1982, establece que "en todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación, excepción hecha de los relativos a alimentos, vestuario, drogas, atención hospitalaria y educativa, se entenderá pactada la facultad de retractación de cualquiera de las partes, dentro

de los dos (2) días hábiles siguientes a su celebración. En el escrito en que una cualquiera de las partes haga uso de la facultad de retractación se resolverá el contrato y, por consiguiente, las partes restablecerán los casos al estado en que se encontraban antes de su celebración. La facultad de retractación es irrenunciable" y el art. 43 g., asigna a la Superintendencia de Industria y Comercio la función de "establecer, según la naturaleza de los bienes y servicios, normas sobre plazos y otras condiciones, que rijan como disposiciones de orden público en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, o sometidos a la condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios".

En el art. 19 en relación con el sistema de fijación de precios en listas, la fijación de precios máximos al público, se exige hacerlo en caracteres perfectamente legibles y en sitio visible al público indicando cuál o cuales precios de bienes o servicios han sido fijados oficialmente, y será obligación del proveedor o expendedor informar a toda persona que lo solicite la disposición oficial que haya establecido o fijado el precio, así como el organismo o autoridad que la haya dictado.

Esas listas de precios o servicios ordenarán la publicación de las disposiciones respectivas en el DIARIO OFICIAL y al menos en dos (2) diarios más de amplia circulación nacional.

Se trata de prohibir que se establezcan dos precios para un mismo servicio, al imponer multa hasta por diez (10) veces el valor de un salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D. E., al momento de su imposición, en caso de indicación de dos o más precios, o de tachaduras o enmendaduras respecto del precio originalmente indicado en el empaque, el envase o el cuerpo de cualquier bien o en etiquetas adheridas a ellos.

No obstante, lo anotado, los precios que se informan al público por la T. V. nacional no concuerdan con los que paga el consumidor, siempre más elevados, y, de otra parte, se encuentran casos en que de hecho se imponen precios distintos para un mismo bien, pues el mecanismo del intermedio lo encarece exorbitantemente.

En lo que concierne a la **responsabilidad por incumplimiento**, cabe destacar que la ley establece la responsabilidad de los proveedores frente a los consumidores, sin necesidad de que haya un convenio directo entre ellos.

Así, por la idoneidad y calidad de sus bienes y servicios (art. 23), incluyendo, en materia de bienes importados, la solidaridad entre el importador y el productor de dichos bienes; también en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial.

Es de vital importancia, en materia de vicios ocultos, las tradicionales pretensiones **redhibitorias** y **quanti minoris**, que incluyen la in-

demnización de daños y perjuicios. En efecto, bajo el título: **Garantía Mínima Presunta**, se establece el derecho de los consumidores a exigir la asistencia técnica indispensable para su utilización; la reparación y suministro de repuestos necesarios para el último efecto (art. 13), agregando que siempre que se reclame la efectividad de la garantía antes del vencimiento de su plazo, no podrá cobrarse suma alguna al consumidor por los gastos y costos que implique la reparación por fallas en la calidad o en la idoneidad del bien, ni por el transporte o acarreo de éste para su reparación y devolución al consumidor, todos los cuales correrán por cuenta del proveedor o expendedor.

En caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima pregunta o de las demás, el consumidor puede solicitar que se obligue al proveedor o expendedor a hacer efectiva la garantía o a cambiar el bien por otro o, desistir de la compraventa del bien o servicio, con indemnización de perjuicios (art. 29). En la misma providencia que emita el funcionario judicial se impone una multa, en favor del tesoro público, equivalente a la 7ª parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D. E., al momento de su expedición por cada día de retardo.

No se refiere la ley a los contratos de **adhesión**, entendidos como aquellos cuyas cláusulas hayan sido aprobadas por alguna autoridad o redactadas unilateralmente por el proveedor, sin que el otro contratante haya discutido su contenido para aprobarlo.

A mi entender, hoy es una realidad que el mundo del comercio gira en torno a ellos y considero que es un deber del Estado vigilarlos para que no contengan prestaciones desproporcionadas a cargo de los consumidores o les impongan obligaciones inequitativas. Creo que la Liga o Asociación de consumidores respectiva, puede, negociar la modificación de tales cláusulas, y en caso de no lograrla, hacer de conocimiento del público su opinión sobre el contrato, demandar judicialmente las cláusulas en cuestión y promover ante la Superintendencia de Industria y Comercio las medidas necesarias para regular el contenido de los tales contratos.

La ley indica que la autoridad administrativa competente en relación con todas las decisiones y procedimientos administrativos es la Superintendencia de Industria y Comercio (Primera delegada) en Bogotá, D. E., y los alcaldes, Intendentes y Comisarios en otros lugares del país.

Las sanciones administrativas que se pueden imponer son: a) Multa a favor del Tesoro Público; b) Prohibición de producir, distribuir u ofrecer al público el bien o el servicio de que se trate; c) Prohibición de la producción, distribución y venta del bien o servicio respectivo.

La providencia que pone fin a la actuación debe ser notificada en los términos del C. C. A. (este derogó el Decreto 2733 de 1959, al

cual se hacía referencia en el art. 28 f) y contra ella solo procede el recurso de **reposición**.

Para los efectos indemnizatorios en todos los casos en que sea procedente, debe acudirse judicialmente mediante el procedimiento verbal que señala el C.P.C.

#### **4. Algunos problemas procesales**

##### **A. LAS LIGAS Y ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

a) La eficacia de las leyes del consumidor depende en buena medida del funcionamiento de las ligas y asociaciones de consumidores.

Las funciones de las ligas y asociaciones de consumidores creadas mediante Decreto ley 1441 de 24 de mayo de 1982 son: a) La eficacia de los organismos y entidades que establezca la ley para la defensa del consumidor, así como por la eficacia de los funcionarios de dichos organismos y entidades; b) La observancia de las normas sobre precios dictadas por las autoridades gubernamentales y la racionalidad de los establecidos por los proveedores; c) La observancia de las normas sobre tarifas de servicios públicos; d) La idoneidad de las calidades de los bienes y servicios que se ofrecen al público y su ajuste a las normas técnicas expedidas por el gobierno; e) La exactitud de las pesas, medidas y volúmenes de los productos y mercancías; f) La protección a los arrendatarios de bienes muebles e inmuebles y la observancia de las normas relativas al contrato de arrendamiento; g) La contaminación de los alimentos, del aire y del agua, así como por la imposición y efectividad de las sanciones que, según las normas aplicables, cupieren a quienes los contaminen; h) La conservación y utilización racional del agua, la fauna, la flora y demás recursos naturales; i) La responsabilidad de los productores y proveedores respecto de la publicidad de las mercancías, las marcas y leyendas que exhiban los productos, y en general, respecto de la divulgación de su contenido y características; j) La equidad en las condiciones de los sistemas de financiación que se exijan en las operaciones de compraventa o de utilización de bienes y servicios; k) La responsabilidad de quien suministra un servicio que supone el depósito de bienes de propiedad del usuario del servicio; l) El cumplimiento de las garantías ofrecidas por el productor o proveedor; m) La promoción de la organización de cooperativas de consumo y de sistemas que hagan más eficiente el mercado de los productos; n) El impulso a la afiliación de los consumidores a las ligas ya organizadas y a la organización de nuevas ligas; o) La prestación en condiciones de equidad y eficiencia de los servicios de mercadeo, salud, educación, transporte y demás que interesen al consumidor; p) La denuncia pública y ante las autoridades competentes de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor; q) El abastecimiento suficiente de los mercados y el mantenimiento de una oferta normal

de bienes y servicios; r) La prevención y castigo de las prácticas indebidas de los productores o proveedores y la intervención oportuna de las autoridades competentes en caso de infracciones penales o policivas; s) La divulgación de los precios oficiales o racionales que rijan en determinado momento; t) La difusión amplia de los derechos del consumidor y de las instituciones y mecanismos existentes para su defensa; y u) La atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o solicitudes que ante ellas formulen los consumidores en relación con la protección, la información, la educación, la representación, el respeto de sus derechos y la efectividad de sus indemnizaciones.

b) De otra parte, según lo dispone el art. 12 del mismo decreto, las ligas y asociaciones de consumidores representan ante las autoridades competentes a los consumidores asociados, para cuyo efecto la liga o la asociación debe pertenecer a una asociación municipal, departamental, intendencial, comisorial o nacional de consumidores legalmente reconocida.

Su régimen económico y financiero es el que ellas mismas se determinan pero las entidades y organismos oficiales podrán auxiliarles presupuestalmente.

c) Estos entes, entonces, son considerados como los representantes generales de la población consumidora, tanto ante las autoridades administrativas como ante las entidades judiciales.

d) La Liga de consumidores puede representar a las personas que no se presenten al proceso judicial y en caso de que aquella no exista, lo será una asociación de consumidores, la cual debe publicar, dentro del mes siguiente a su ejecutoria, la sentencia favorable para que quienes no hayan concurrido al proceso presenten una liquidación en los términos previstos por el art. 36.11 del Decreto 3466 de 1982. Es claro que la atribución de representación judicial no introduce la CLASS ACTIONS del derecho norteamericano o las RELATOR ACTIONS del derecho inglés y que las reglas sobre legitimación individual y límites subjetivos de la cosa juzgada permanecen inalterados.

e) La sentencia favorable aprovechará a quienes hayan intervenido en el proceso y a los emplazados que no lo hicieron, salvo a quienes expresamente manifiestan, antes de la sentencia de segunda instancia, no acogerse a sus disposiciones caso en el cual se extinguen sus derechos (36.9).

f) El emplazamiento aludido se ordena en el auto admisorio de la demanda respecto de quienes se crean con derechos DERIVADOS DE HECHOS SIMILARES A LOS PREVISTOS EN LA DEMANDA para que los hagan valer allí mismo, luego de ese emplazamiento es que se cita a la Liga de Consumidores o en subsidio a una asociación.

g) La Liga (asociación de personas naturales en número no inferior a 25 con cobertura especial en cualquier parte del territorio ubicado en un municipio, Decreto 1441, mayo 24/82 art. 1º) o la asociación (agrupación de Ligas art. 6º Decreto 1441 mayo 24/82), tiene funciones de **denunciante** de todos los hechos constitutivos de infracción penal o policiva que atenten contra los intereses y derechos del consumidor.

h) También es la **asesora gratuita** de los consumidores (art. 10.u, Decreto 1441 mayo 24/82).

i) La Confederación Colombiana de Consumidores tiene el carácter de órgano consultivo del gobierno.

## B. LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De conformidad con el art. 42 del Decreto 3466 del 2 de diciembre de 1982, la autoridad administrativa competente en relación con todas las decisiones y procedimientos administrativos a que aquí se refiere lo es la Superintendencia de Industria y Comercio, por lo cual son sus funciones: a) Organizar el sistema de registro de calidad e idoneidad de que trata el presente decreto y establecer y percibir las tarifas que por dicho concepto se causen así como señalar su destinación; b) Fijar el término de la garantía mínima presunta de que trata el artículo 1º, 11º del presente decreto para determinados bienes o servicios, para los bienes y servicios sometidos a régimen obligatorio de registro o licencia, y para los bienes o servicios respecto de los cuales se oficialicen normas técnicas, previo concepto, en este último caso, del Consejo Nacional de Normas y Calidades; c) Prohibir o someter al cumplimiento de requisitos especiales la propaganda comercial de todos o algunos de los bienes o servicios que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud; d) Establecer, según la naturaleza de los bienes o servicios, si la fijación de precios máximos al público debe hacerse por el sistema de listas o en los bienes mismos, y disponer respecto de cuáles bienes será obligatorio indicar en los empaques, envases o etiquetas, además del precio máximo al público el precio correspondiente a la unidad de peso, volumen o medida aplicable; e) Establecer las normas necesarias para la implantación del sistema métrico decimal en los sectores de la industria y el comercio que no lo utilizan, y para la racionalización de las unidades de venta; f) Imponer las sanciones administrativas previstas en el presente decreto por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, por falta de correspondencia con la realidad o inducción a error de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, o por incumplimiento de las normas sobre fijación pública de precios, de conformidad con el procedimiento igualmente contemplado en este decreto; g) Establecer, según la naturaleza de los bienes y servicios, normas sobre plazos y otras condiciones, que rijan como disposiciones de orden público en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación, o sometidos a la condición de la adquisición

o prestación de otros bienes o servicios; h) Ejercer el control y vigilancia de todas las personas naturales o jurídicas que vendan o presten servicios mediante sistemas de financiación o bajo condición de la adquisición o prestación de otros bienes o servicios, así como de quienes presten servicios que exijan la entrega de un bien e imponerles en caso de violación de las normas previstas en este decreto, o de las expedidas por la Superintendencia, multas en cuantía hasta de diez (10) veces el salario mínimo legal mensual vigente en Bogotá, D. E., al momento de su imposición; i) Definir el contenido, características y sitio o sitios de colocación de las listas de precios máximos al público; j) Fijar las condiciones bajo las cuales se garantice que los bienes se expendan hasta su agotamiento al precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios; y k) Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se oficializan las normas técnicas correspondientes.

En relación con la imposición de sanciones administrativas por incumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad, así como con el ejercicio del control y vigilancia de todas las personas que vendan o presten servicios mediante sistemas de financiación, en ciudades diferentes a Bogotá, son competentes los Alcaldes, Intendentes y Comisarios.

Como puede verse, la "Super" no tiene en ningún caso funciones jurisdiccionales pues estas las siguen conservando los tribunales ordinarios. Sus funciones puede ejercerlas oficialmente o a petición de cualquier persona, o de cualquier liga o asociación de consumidores mediante un trámite (art. 28 Decreto 3466/82), según el cual debe poner en conocimiento del productor mediante mensaje telefónico la situación de falta de cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad para que dé las explicaciones del caso o aporte o solicite las pruebas que quiera hacer valer para lo cual dispone de cinco días; contará con veinte días hábiles para su práctica y la entidad resolverá mediante Resolución que sólo es susceptible del recurso de reposición.

### **El proceso ante los jueces**

Es conveniente tratar la determinación de los jueces para conocer de los conflictos entre los consumidores y los proveedores.

a) El art. 46 (Decreto 3466/82) indica que en todo caso en que una persona haya sufrido perjuicio por la celebración o ejecución de un contrato de prestación de servicios con entrega del bien respecto del cual recae la actividad objeto de la prestación, podrá acudir en demanda para establecer la responsabilidad y la indemnización correspondiente ante las autoridades jurisdiccionales competentes.

A su vez el art. 36, ibídem, expresa que en todos los casos en que, según el decreto 3466/82, sea procedente la indemnización de per-

juicios, los consumidores podrán ejercer las acciones indemnizatorias judicialmente.

b) Ya había indicado que puede demandar directamente el consumidor o representado por la liga o asociación de consumidores que corresponda al lugar donde ha de tramitarse el proceso.

c) Debe destacarse que en la demanda pueden acumularse pretensiones de varias personas que persiguen del demandado **total o parcialmente** prestaciones similares, siempre que provengan de reclamaciones **sobre artículos o servicios** de la **misma naturaleza o clase**.

d) No veo la razón para que se exija que la demanda se acompañe de **prueba sumaria** de los HECHOS INVOCADOS como fundamento de las pretensiones.

e) Las demás ritualidades y efectos del proceso están citados en otro lugar de este trabajo.

### Conclusiones

Antes de referirme a éstas, creo conveniente hacer algunas observaciones.

1.- La sistemática de la llamada acción popular no se presentaría como suficiente para satisfacer las necesidades de tutela, si se atribuye su legitimación exclusivamente al individuo.

2.- La lucha del ciudadano común contra los responsables por el acto que lesione o amenace un interés difuso, sobre todo cuando emana de la administración pública o de una empresa poderosa, será estéril, pues debe enfrentarse a los costos, la carencia de conocimientos técnicos, la fuerza política y económica de los adversarios.

3.- En lo que se refiere al Ministerio Público, en la doctrina, existen dudas acerca de su adecuación al tratamiento del problema. Como opinan autores como CAPELLETTI y BARBOSA MOREIRA, la respuesta depende de la posición del órgano en la estructura política jurídica del país, de su grado de autonomía frente a los poderes estatales y a los grupos de presión, de su propia organización interna y de muchas otras circunstancias sumamente variables en el tiempo y en el espacio.

Considero que en Colombia debe fomentarse su legitimación para este tipo de menesteres.

4.- Las asociaciones civiles, con la existencia de un interés propio de la asociación en cuanto tal, son instrumento idóneo.

5.- En relación con los límites subjetivos de la cosa juzgada debe pensarse en algunos antecedentes ibero-luso-americanos, como el de

la ley 7.347 del Brasil, art. 16, según el cual si el juez acoge la demanda, o si la desestima por **inexistencia de fundamento**, la sentencia puede ofrecer efectos erga omnes. Si es desestimada por falta de prueba, cualquier ciudadano queda libre para intentar la acción nuevamente, con base en los mismos hechos, lo que significa que la nueva demanda pueda formularla también el mismo actor del primer proceso.

6.- En Colombia, cuatro años de vigencia del Decreto 3466 del 2 de diciembre de 1982, no permiten un juicio de valor sobre los efectos prácticos de ella, aunque suministra a la tutela jurisdiccional un instrumento de ricas potencialidades.

7.- Debe reconocerse que los órganos judiciales están absorbiendo tareas que correspondían a los poderes políticos del Estado y que el juez está llamado a ocupar un lugar cada vez más relevante en la sociedad.

8.- Nada más conveniente que estas actuaciones entonces se miren como corresponde, así:

PRIMERO: Deben indicarse términos de caducidad especial pues no puede aplicarse analógicamente las normas del C. C., como equivocadamente lo están haciendo algunos despachos judiciales.

SEGUNDO: Conviene revisar el procedimiento para evitar el exceso de formalismos.

TERCERO: Debe darse legitimación al Ministerio Público.

CUARTO: Los efectos de la sentencia deben ser menos rígidos en los casos de que sea absolutoria.

QUINTO: Existen vacíos bastante marcados como en el caso de las ventas a plazos con financiamientos usureros, que deben ser examinados detenidamente y produciendo normas sobre intereses que acaben con la confusión reinante.

SEXTO: Los efectos de la fijación oficial de precios deben ser reales de tal manera que no se apliquen estos a los bienes respecto de los cuales haya un precio máximo al público, establecido antes de entrar en vigencia la disposición oficial respectiva por cualquiera de los sistemas, para que se continúe extendiendo hasta su agotamiento, al precio máximo al público antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.

SEPTIMO: Debe prohibirse legalmente todo sistema o práctica que establezca de hecho dos precios distintos para un mismo servicio; uno, por su ofrecimiento general al público y otro, a través de uno o varios intermediarios que de modo sistemático lo encarezcan. De lo contrario

de nada sirve que se establezca la fijación de precios en listas hasta en el DIARIO OFICIAL.

OCTAVO: La Superintendencia de Industria y Comercio debe poner especial interés en las normas penales del art. 229 del C. P., acaparamiento, 230: especulación; 231, alteración, y modificación de calidad, cantidad, peso o medida, proponiendo sanciones más severas, porque, hasta ahora todo queda en el terreno de las multas írritas.

PRIMERO: Deben indicarse términos de caducidad especial pues no puede aplicarse análogamente las normas del C. C. como educadoramente lo están haciendo algunos despachos judiciales.

SEGUNDO: Conviene evitar el procedimiento para evitar el exceso de formalismos.

TERCERO: Debe darse legislación al Ministerio Público.

CUARTO: Los efectos de la sentencia deben ser menos rígidos en los casos de que sea absolutoria.

QUINTO: Existen varios pasante marcados como en el caso de las ventas a plazos con fianciantes nuevos, que deben ser examinados detenidamente y produciendo normas sobre intereses que escapan con la confusión terminológica de GARRAS y TRILLETI.

SEXTO: Los efectos de la fijación oficial de precios deben ser resueltos de tal manera que no se apliquen estos a los bienes respecto de los cuales haya un precio máximo al público establecido antes de entrar en vigencia la disposición oficial respectiva por cualquiera de los sistemas que se continúan extendiendo hasta su agotamiento, al precio máximo al público antes de entrar en vigencia la correspondiente fijación oficial de precios.

SEPTIMO: Debe prohibirse legalmente todo sistema o práctica que establezca de hecho dos precios distintos para un mismo servicio; uno por su procedimiento general al público y otro a través de uno o varios intermediarios que de modo sistemático la encozcan. De lo contrario