

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO COLOMBIANO¹

Comisión 8: Estado, políticas públicas y derecho

AUTORES:

EDIMER LEONARDO LATORRE IGLESIAS. Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia. Sociólogo de la Universidad de Antioquia. Director de Investigación e Innovación de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta. Director del grupo de investigación Joaquín Aarón Manjarrés de la Escuela de Derecho “Rodrigo de Bastidas” de la Universidad Sergio Arboleda-Seccional Santa Marta categorizado por Colciencias en A. Docente investigador adscrito al proyecto de investigación denominado “Programa Consuma Caribe” que ganó el proceso de convocatoria de Colciencias para proyectos en Ciencias Humanas con la alianza de tres Universidades: Universidad de Cartagena, Universidad CECAR y Escuela de derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta. Correo: edimer.latorre@usa.edu.co

ANDREA CAROLINA RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ. Estudiante de X semestre de la Escuela de Derecho “Rodrigo de Bastidas” de la Universidad Sergio Arboleda-Seccional Santa Marta. Semillerista de investigación período 2009-2012. Auxiliar de investigación período 2013-2014. Joven Investigadora del Grupo de Investigación Joaquín Aarón Manjarrés perteneciente a la Escuela de Derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta período 2015, adscrita al proyecto de investigación denominado “Programa Consuma Caribe” que ganó el proceso de convocatoria de Colciencias para proyectos en Ciencias Humanas con la alianza de tres Universidades: Universidad de Cartagena, Universidad CECAR y Escuela de derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta. Correo rodriguezfernandez1124@gmail.com

¹El siguiente artículo constituye un avance parcial del proyecto de investigación en curso denominado “Programa Consuma Caribe” realizado por el Grupo de Investigación Joaquín Aarón Manjarrés perteneciente a la Escuela de Derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.

Resumen

El papel que desempeña actualmente el consumidor en las actividades económicas es de vital importancia, ya que se considera la base fundamental de las relaciones comerciales en la cadena de producción; es por ello que las normas existentes en la legislación colombiana buscan proteger de manera efectiva los derechos que les asiste teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades básicas. Es así como el presente trabajo busca analizar la protección de los derechos de los consumidores a la luz de la ley 1480 de 2011, y la incidencia que tiene esta en las relaciones de consumo en el ordenamiento jurídico colombiano, para así vislumbrar problemáticas sociales, políticas y económicas en el diario vivir del consumidor colombiano.

Palabras Claves

Derechos de los Consumidores, mercado, estatuto del consumidor, relaciones económicas, normatividad.

Abstrac

The role of the consumer currently in economic activities is vitally important, as it is considered the fundamental basis of trade relations in the production chain; Therefore, the existing rules in the Colombian legislation seek to protect effectively the rights which assist them taking into account the satisfaction of their basic needs. This is how the present work will analyze the protection of the rights of consumers light 2011 law 1480, and the incidence that has this in the relations of consumption in the Colombian legal system, to glimpse so problematic social, political and economic in the daily live of Colombian consumer.

Key Words

Rights of consumers, market, consumer, economic relations, regulatory status.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO COLOMBIANO

Encontrándonos en un mundo globalizado el cual se mueve de manera sistemática por el régimen capitalista y la unión de mercados, se hace necesario analizar de qué forma los ordenamientos jurídicos han regulado la protección de los consumidores en el marco de las relaciones de consumo. Y es que tal apreciación es de vital importancia, debido a que el consumidor un sujeto que ostenta derecho y obligaciones, y es el receptor en todo el proceso de producción, distribución y comercialización de bienes y servicios, es un actor primordial en el desarrollo económico de un país.

Así las cosas vemos que actualmente todo el mercado y las relaciones de consumo están destinadas a atraer nuevas personas o consumidores para la comercialización de los productos ofrecidos, de manera que se va generando un desequilibrio en tal relación, ya que las empresas solo están programadas para generar beneficios a su favor lo cual en muchas ocasiones trasgreden los derechos de estos consumidores.

Y es que por sí sola la relación entre el productor o distribuidor de bienes y servicios y el consumidor se encuentra en un desbalance, debido a que el primer grupo ostenta los recursos, el poder económico y jurídico para contralar el mercado. Por tal motivo surge el derecho del consumo con el objetivo de implementar normas y parámetros jurídicos que no permitan la violación de los derechos del eslabón más débil en la cadena económica como lo es el consumidor.

En Colombia se creó la ley 1480 de 2011 o mejor conocida como el Estatuto del Consumidor, norma que busca limitar el principio de la autonomía de la libertad privada en el campo económico, a través de la promoción, protección y garantías de los derechos en cabeza de los consumidores. Estos objetivos se regulan en campo especiales en el artículo primero de la mencionada ley tales como:

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. .
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia (Congreso de Colombia, 2011)

Analizando cada uno de estos campos encontramos que la finalidad de la ley se da en dos aspectos: i) el derecho de información que tiene cada consumidor, ya que debido a los avances tecnológicos que se presentan en la evolución de la sociedad, el consumidor debe tener acceso a toda la información relacionada con su interacción en el mercado, para que se oriente frente a los parámetros de determinan la transparencia del producto, ejecución y desarrollo del servicio; ii) la protección que se debe dar a los intereses del consumidor, ya que la norma propende brindar al ciudadano la información necesaria para que este evalúe los elementos correspondientes a los bienes y servicios que va a adquirir. Estos elementos son la naturaleza, la cantidad, el precio y la calidad de los productos que permiten al consumidor gozar con entera satisfacción los mismos y en caso de presentarse un daño este debe ser compensado por el productor o distribuidor. (Aguirre Barrera, 2015)

Sin embargo este proceso no ha sido nada fácil en la sociedad y el sistema jurídico colombiano, tal como lo explica Pérez:

“Tal intervención estatal ciertamente no ha sido pacífica, los principios y reglas que gobiernan el ciclo normal de las transacciones comerciales bajo las que se comercializan bienes y servicios van en contra de ese tipo de medidas, lo que deviene lógico, ya que la dinámica misma del comercio siempre ha procurado la practicidad y no por alguna formalidad implícita siempre en tal intervención, que

hoy se manifiesta con las disposiciones previstas en el actual Estatuto del Consumidor. Y es precisamente respecto de los consumidores que vale la pena entrar a analizar si lo dispuesto hasta el momento, al menos jurídicamente, se consolida como una herramienta efectiva y útil para hacer valer sus derechos, más aun cuando estos representan el extremo “débil” en la relación que deriva de un contrato cuyo contenido se encuentra preestablecido.”(2013)

Ley 1480 de 2011 o Nuevo Estatuto del Consumidor

El nuevo Estatuto del Consumidor entro en vigencia en abril del año 2012, esta norma se caracteriza por ser una norma que entra a regular aspectos que en leyes anteriores no se contemplaban y violentaban los derechos de los ciudadanos colombianos como consumidores. Entre las temáticas que innovadoras que regula esta ley encontramos la publicidad engañosa, la prohibición de implementar en los contratos las cláusulas abusivas, y la garantía.

Publicidad Engañosa

El artículo 5 numeral 13 del Estatuto del Consumidor define la publicidad engañosa como aquella información sobre un producto que induce al consumidor a tener una idea errada o una confusión del mismo. Es de anotar que esta información no corresponde a la realidad del producto en el mercado.

Para las sanciones implementadas por la SIC² frente a los casos de publicidad engañosa, encontramos que esta entidad impondrá multas hasta por 2.000 salarios mínimos o cierre de los establecimientos de comercio si inducen a los consumidores en error o confusión frente a un producto. De igual forma se indica que para ofrecer un producto al público es necesario que se brinde información esencial al consumidor tal como la cantidad, el peso, el modo de uso, la fecha de vencimiento, los datos para activar la garantía y el precio.

²Superintendencia de Industria y Comercio

Cláusulas Abusivas

Antes de analizar la información establecida en el Nuevo Estatuto del Consumidor es necesario explicar que estas cláusulas se dan de forma usual en los contratos de adhesión. De manera que entraremos a explicar el concepto de contrato, contrato de adhesión y la estipulación de estas cláusulas para determinar la regulación de las mismas en la normatividad de protección de los derechos de los consumidores.

Soto explica que el contrato es:

...una declaración conjunta de la voluntad común de dos partes, es decir, un acuerdo de voluntades destinado a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas obligacionales con contenido patrimonial es un concepto moderno, fruto de una confusa y larga evolución histórica del pensamiento jurídico.(2003)

Una vez definido este concepto, analizamos el contrato de adhesión que es aquel en el cual las partes contratantes no pueden discutir las cláusulas establecidas en el mismo, generando un desequilibrio debido a que una parte que es la que tiene el poder económico y ofrece los bienes y servicios impone su condición de superioridad mientras que la otra que es el ciudadano consumidor solo limita su voluntad a la suscripción del contrato aceptando las estipulaciones o no celebrando el mismo.

La ley 1480 define el contrato de adhesión de la siguiente manera:

“Contrato de adhesión: Aquel en el que las cláusulas son dispuestas por el productor o proveedor, de manera que el consumidor no puede modificarlas, ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas.”(Congreso de Colombia, 2011)

Y es que es en la celebración del contrato de adhesión donde se dan las cláusulas abusivas prohibidas por la ley, tal como lo manifiesta Echeverry expresando:

...los derechos de los consumidores se pueden proteger en los contratos de adhesión a través del control que el Estado haga de las cláusulas abusivas, porque si bien es cierto que no siempre que se presenta un contrato de adhesión hay cláusulas abusivas, la posibilidad que tiene el predisponente de modificar el equilibrio de las

cargas y de las obligaciones para beneficiarse hace que el contrato de adhesión sea un campo especialmente fértil para la implementación de las mismas.(Echeverry, 2011)

Frente a la definición de las cláusulas abusivas encontramos que la Corte Suprema de Justicia la define como aquella “favorece excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudica inequitativa y dañosamente la del adherente”(Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, 2001)

Mientras tanto la Ley 1480 de 2011 en su artículo 42 que se da una definición concreta del concepto de cláusula abusiva, entendiéndose como “aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos”

Y para finalizar la jurisdicción arbitral se consideró que son cláusulas abusivas aquellas que en la estructura del contrato, el argumento no contenía una explicación clara, racional y proporcional entre las partes intervinientes del mismo, instaurando obligaciones arbitrarias para el adherente y beneficios desmesurados al predisponente, contraviniendo los principios de buena fe y celebración contractual. (Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2007)

Las cláusulas abusivas establecidas en el Estatuto del Consumidor en el artículo 43 son:

Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;
2. Impliquen renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Trasladen al consumidor o un tercero que no sea parte del contrato la responsabilidad del productor o proveedor;
5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;

6. Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones;
7. Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado en el mismo;
8. Impidan al consumidor resolver el contrato en caso que resulte procedente excepcionar el incumplimiento del productor o proveedor, salvo en el caso del arrendamiento financiero;
9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo;
10. Incluyan el pago de intereses no autorizados legalmente, sin perjuicio de la eventual responsabilidad penal.
11. Para la terminación del contrato impongan al consumidor mayores requisitos a los solicitados al momento de la celebración del mismo, o que impongan mayores cargas a las legalmente establecidas cuando estas existan;
12. Restrinjan o eliminen la facultad del usuario del bien para hacer efectivas directamente ante el productor y/o proveedor las garantías a que hace referencia la presente ley, en los contratos de arrendamiento financiero y arrendamiento de bienes muebles.
13. Cláusulas de renovación automática que impidan al consumidor dar por terminado el contrato en cualquier momento o que imponga sanciones por la terminación anticipada, a excepción de lo contemplado en el artículo 41 de la presente ley.(Congreso de Colombia, 2011)

La ley 1480 de 2011 estipuló los medios de control para realizar una inspección y vigilancia para la regulación de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que perjudican y violentan los derechos de los consumidores. Estos medios son el administrativo, el judicial y el legislativo.

En el caso del control administrativo es necesario tener en cuenta la prestación de servicio que se da al consumidor. Para los casos que involucran la prestación de un servicio domiciliario, la ley 142 de 1999 estableció la creación de comisiones que emiten conceptos frente a la celebración de contratos de servicios públicos que limitan la competencia.

Para los casos de celebración de contratos en materia financiera, la Superintendencia Financiera, regula el control de las actividades económicas que involucran entidades

financieras entre ellas las actividades de fiducia con el objeto de proteger los derechos de los consumidores expresando lo siguiente:

que estén destinados a servir como base para la celebración de contratos por adhesión o para la prestación masiva del servicio, serán evaluados previamente por la Superintendencia Bancaria (actualmente Superintendencia Financiera), al igual que toda modificación o adición que pretenda introducirse en las condiciones generales consignadas en los mismos. (Concepto 2009030289-001., 2009)

Por último el Estatuto del consumidor estipula a la SIC como la entidad encargada de velar por la inspección de los contratos de adhesión y la inclusión de las cláusulas abusivas que vayan en contra de una norma positiva y trasgredan los derechos legalmente protegidos de los consumidores.

Sobre el control judicial encontramos que este versa sobre la inclusión de la jurisdicción a través de la emisión del concepto de un juez que determina si una cláusula estipulada contractualmente es abusiva y así declarar su nulidad o ineficacia.

Por último encontramos que el control legislativo se da a través de la regulación que se da a través de las normas expedidas por el Congreso, que prohíben la estipulación de estas prácticas en los contratos surgidos en las relaciones de consumo que violentan los derechos de los consumidores.

La Garantía

La garantía es la obligación de carácter solidario y temporal que tienen el productor y/o proveedor de bienes y servicios, con relación al óptimo estado de los productos ofrecidos en el mercado y que cumplan con los requisitos de calidad, seguridad e idoneidad. (Congreso de la República, 2011)

La garantía puede ser de dos clases, garantía legal y suplementaria. La garantía legal procede cuando el productor de bienes y el prestador de servicios del mercado están obligados a ofertar a los consumidores productos de óptimas calidades, que cumplan

con todos los parámetros de seguridad y estén en óptimas condiciones para que sean disfrutados por sus compradores.

En los casos donde se presta un servicio la norma indica que para activar la garantía legal, es necesario entender que la obligación que surge el desarrollo de esta actividad es de medio, es decir que aquí se analiza si la calidad del servicio prestado cumple con los puntos estipulados en la norma, en el mercado y el prestador del servicio y son de carácter obligatorio. Estos parámetros también son aplicados a los productos ofrecidos en descuento o promociones al consumidor.

Y es que la finalidad de regular la garantía legal no es más que la forma en como el Estado Colombiano busca dar una mayor garantía a la protección de los derechos de los consumidores con relación a los daños, desperfectos con los que ofrecen estos productos para así establecer el grado de responsabilidad que tienen los productores y prestadores de servicios y determinar la correspondiente indemnización de perjuicios por el no cumplimiento de los parámetros de calidad, seguridad e idoneidad que la norma exige y logre satisfacer las necesidades de los consumidores.

Frente a la garantía suplementaria la ley establece en el artículo 13

ARTÍCULO 13. GARANTÍAS SUPLEMENTARIAS. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplien o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.

PARÁGRAFO 1o. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

PARÁGRAFO 2o. Cuando el bien se adquiriera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior. (Congreso de la República, 2011)

Con relación a la responsabilidad por la garantía y las obligaciones derivadas de la prestación de la misma para con los consumidores, la ley 1480 de 2011 determinó que esa responsabilidad es solidaria entre los productores y proveedores debido a que ellos como partes intervinientes en la cadena de producción y comercialización de bienes y servicios deben ofrecer en el mercado productos de óptima calidad.

Y es que la razón de ser de esta responsabilidad encuentra su fundamento en la Carta Magna de 1991, explicando:

Artículo 78: ...Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

Este precepto fue desarrollado jurisprudencialmente por la Corte Constitucional con la finalidad de determinar la responsabilidad de los productores en aras de proteger los derechos de los consumidores:

La eliminación legal del productor como sujeto pasivo de las acciones de garantía conectadas con la pretensión de que los bienes y servicios se sujeten a unos parámetros mínimos de calidad, no podría ser objetada si no obstante su pretermisión se conservase en esta materia un margen razonable de protección para el consumidor o usuario. Sin embargo, esto no es posible en absoluto. Las condiciones de calidad e idoneidad son las que establece el propio productor o son las que obligatoriamente se imponen a éste. El control del proceso de producción y el diseño del bien o del servicio, incumben de manera directa al productor profesional. El productor obtiene su ganancia por su papel en el proceso de producción y, como contrapartida, asume los riesgos derivados de la misma. En

definitiva, suprimir al productor como sujeto pasivo de las acciones de garantía equivale a anular las garantías concedidas o presupuestas, sean éstas de orden legal o convencional. La regulación procesal que produzca este efecto, en lugar de promover la realización del derecho sustancial, lo aniquila. Se puede afirmar, sin vacilación, que en lo que atañe a la conformación de los elementos reactivos del derecho del consumidor, el papel del legislador -por ende el campo de su libertad configurativa no consiste en eliminar la responsabilidad del productor en razón de la calidad de sus productos o servicios, sino en determinar los procedimientos más idóneos para hacerla efectiva. (Corte Constitucional de Colombia, 2000)

La responsabilidad del productor o proveedor se ve limitada por las causales de exoneración que para el Estatuto del Consumidor son; los hechos de un tercero, el mal uso del producto en manos del consumidor, el caso fortuito o fuerza mayor y el no acatamiento de las normas de uso, instalación y mantenimiento que establecen los manuales de instrucciones de los productos y las garantías.

Sobre esto Villalba explica:

Ahora bien, resulta curioso que la norma de protección al consumidor colombiana es de las pocas (sino no la única) que incluye causales de exoneración de la obligación de garantía, lo cual resulta discutible. Admitir al productor exonerarse de responsabilidad por un defecto de fabricación de un bien porque un evento de fuerza mayor o caso fortuito ocurrido en su planta de producción ocasionó un defecto del bien, que impide su correcto funcionamiento, es totalmente inadmisibile. Lo mismo sucedería si el productor alega que no responde porque un tercero ajeno a su planta de producción alteró el funcionamiento normal del proceso de ensamblaje, ese es un asunto ajeno totalmente al consumidor. La carga probatoria de todos modos la tendrán el productor y el proveedor. La norma al permitir esa causal de exoneración entra en contradicción con lo que la Corte Constitucional ha reiterado, al decir que se trata de una responsabilidad de mercado. Aunque debe recordarse que este aspecto fue revisado tangencialmente por la Corte Constitucional en sentencia C-

973 de 2002, porque no fue el motivo de la demanda, y allí el tribunal encontró fundadas las causales de exoneración. (2013)

Asimismo para los casos de la exoneración de la garantía en los casos fortuitos se requiere una protección especial por parte del Estado hacia el consumidor, ya que se limita el libre ejercicio de los derechos del consumidor por la exigencia de un desperfecto de los productos adquiridos. (Mantilla, 2013)

CONCLUSIONES

Con la expedición de la ley 1480 de 2011 en Colombia, la protección de los derechos del consumidor se tornó un aspecto más regulado en las relaciones de consumo, ya que el Estado comprendió el desnivel existente entre los actores que participan e interactúan en el mercado., donde la base del mismo es la parte más débil propensa a sufrir vulneraciones a sus derechos.

Así se regularon temas especiales tales como la prohibición de emitir publicidad engañosa de los bienes y servicios a los consumidores con la finalidad de comercializar productos que no satisfacen las necesidades básicas o no cumplen con los requisitos mínimos establecidos por la ley.

Frente a la estipulación de cláusulas abusivas encontramos que el Estatuto del consumidor, las regula en todo tipos de contratos especialmente en el contrato de adhesión, contrato que no permite que el consumidor no pueda discutir ninguno de los planteamientos establecidos en el mismo debido a que solo se le permite aceptar las condiciones impuestas por la parte que ostenta el poder económico o presta el servicio o comercialización de bienes violentando los derechos de los consumidores. Estas cláusulas se encuentran prohibidas por el estatuto del consumidor, y cualquier estipulación de ellas, produce una nulidad de pleno derecho. El control que ejerce la ley sobre estas es de control legislativo, administrativo y judicial.

Para el caso de la garantía esta se encuentra radicada en cabeza de los productores y proveedores de bienes y servicios, estos responden por la calidad e idoneidad del producto ofertado en el mercado a los consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Barrera, S. M. (Enero de 2015). *LA EFICACIA DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN PERSPECTIVA DE DERECHO COMPARADO: COLOMBIA Y LA UNIÓN EUROPEA*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica de Colombia: <http://repository.ucatolica.edu.co:8080/jspui/handle/10983/2007>
- Concepto 2009030289-001. (Superintendencia Financiera de Colombia 21 de Diciembre de 2009).
- Congreso de Colombia. (12 de octubre de 2011). *Ley 1480*. Obtenido de Estatuto del Consumidor: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html
- Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011). Ley 1480 de 2011. *Artículo 5 # 6*. Bogotá.
- Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011). Ley 1480 de 2011. Bogotá.
- Corte Constitucional de Colombia, C-1141 (Corte Constitucional de Colombia 30 de Agosto de 2000).
- Corte Suprema de Justicia. Sala de Casación Civil, Expediente 5670 (Corte Suprema de Justicia 2 de Febrero de 2001).
- Echeverry, V. (2011). El control a las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión con consumidores. . *Opinión Jurídica N° 20 Julio-Diciembre*, 125.144.
- Mantilla, F. (2013). La garantía de un buen funcionamiento de la cosa vendida en el Código de Comercio Colombiano. *Revista Foror de Derecho Mercantil*, 93-118.
- Perez, A. (2013). CLÁUSULAS ABUSIVAS Y SU REGULACIÓN A LA LUZ DE LA LEY 1480 DE 2011: ¿COMPATIBILIDAD O DICOTOMÍA? *Prolegómenos. Derechos y Valores*, 159-174.

- Soto, C. (2003). Las cláusulas generales de contratación y las cláusulas abusivas en los contratos predispuestos. *Vniversitas*, 503-609.
- Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Bogotá, Punto Celular vs Comunicación Celular S.A – Comcel S.A. Laudo Arbitral (23 de febrero de 2007).
- Villalba Cuellar, J. C. (2013). LA RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTOR POR GARANTÍAS DE BIENES Y SERVICIOS EN EL DERECHO COLOMBIANO. *Revista Prolegómenos- Derechos y Valores*, 45-67.