

**“LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELEVISIÓN POR
SUSCRIPCIÓN DESDE LA ÓPTICA DE LA TEORÍA DE LA
RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN COLOMBIA
DURANTE EL PERIODO 2009 – 2013”**

CLARET ANTONIO CEBALLOS CASTAÑEDA	CÓD. 041101143
ANA MARÍA VÁSQUEZ RODRÍGUEZ	CÓD. 041101071
JORGE ERNESTO NAVAS BERDUGO	CÓD.041101788

**UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE DERECHO
ÁREA DE FORMACIÓN INVESTIGATIVA DEL CENTRO DE
INVESTIGACIONES SOCIOJURÍDICAS.**

BOGOTÁ D.C.

2014

**“LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE TELEVISIÓN POR
SUSCRIPCIÓN DESDE LA ÓPTICA DE LA TEORÍA DE LA
RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN COLOMBIA
DURANTE EL PERIODO 2009 – 2013”**

CLARET ANTONIO CEBALLOS CASTAÑEDA CÓD. 041101143

ANA MARÍA VÁSQUEZ RODRÍGUEZ CÓD. 041101071

JORGE ERNESTO NAVAS BERDUGO CÓD.041101788

MONOGRAFÍA DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ABOGADO

UNIVERSIDAD LIBRE

FACULTAD DE DERECHO

**ÁREA DE FORMACIÓN INVESTIGATIVA DEL CENTRO DE
INVESTIGACIONES SOCIOJURÍDICAS.**

BOGOTÁ D.C.

2014

A nuestras familias que siempre estuvieron
Y estarán en el bello proceso de la
Búsqueda del conocimiento.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos al Doctor Josué Otto de Quesada quien ayudo a dar los primeros pasos en este proyecto de investigación, a la Doctora Rosalvina Otálora quien siempre nos acercó a las herramientas de economía con el fin de encontrar una solución, a la Doctora Lilibeth García quien nos colaboró en ver con más cuidado lo que escribíamos y a todos y cada uno de los docentes que nos colaboraron con las dudas recurrentes en búsqueda de la producción de este trabajo de investigación.

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma de jurado

Firma de jurado

AUTORIDADES UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA

Presidente: Luis Francisco Sierra Reyes

Rector Nacional: Nicolás Enrique Zuleta Hincapié

Presidente Sede Principal: Eurípides Cuevas Cuevas

Rector Sede Principal: Fernando E. D'janon

Decano Facultad de Derecho: Jesús Hernando Álvarez Mora

Director Centro de Investigaciones Socio-Jurídicas: Rafael Ballén

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION.....	11
Capítulo I. EFICACIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES EN MATERIA DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.....	15
1.1. Contextualización del problema.....	15
1.2. Análisis conceptual de los elementos constitutivos del problema de investigación.....	21
1.2.1. Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales.....	21
1.2.2. El Servicio de Televisión por Suscripción.....	24
1.2.3. La Ley 1480 de 2011.....	26
1.3. Análisis Normativo.....	30
1.4. Estado del Arte.....	36
1.5. Marco Teórico.....	41
1.4. Formulación metodológica del objetivo general de la investigación.....	49
1.4.1. Formulación metodológica de los objetivos específicos de contextualización.....	49
Capítulo II. LA REALIDAD DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.....	51
2. Estrategia metodológica.....	51
2.1. Implementación de los métodos.....	52
2.2.1. Métodos Cuantitativos.....	52
2.2.2. Encuesta.....	53
2.2.2.1. Informe Valorativo.....	53

2.2.3. Entrevista.....	56
2.2.4. La observación.....	58
2.3. Métodos cualitativos.....	59
2.3.1. Derecho Comprado.....	59
2.4. Triangulación metodológica.....	60

Capitulo III. IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRATIVO.....	62
3.1. Validez jurídica de la novedad investigativa.....	62
3.2. Validación metodológica de la hipótesis.....	64

CONCLUSIONES.....70

BIBLIOGRAFIA.....72

RESUMEN

La televisión por suscripción ha tenido gran relevancia desde la perspectiva histórica de las telecomunicaciones en Colombia. El derecho del consumidor se ha quedado rezagado con respecto a este servicio, como quiera que suelen presentarse violaciones de los derechos inherentes al consumo. Mediante el presente proyecto de investigación buscamos ofrecer una teoría que propugne por el equilibrio del mercado con sustento en el respeto de derechos como la reparación de perjuicios, que por naturaleza no debe asumir el consumidor. No puede hablarse de reparación entendida meramente como la devolución del saldo por el servicio no prestado, sino de reparación integral con respecto a los otros conceptos por los que el consumidor pueda verse afectado.

Para tal fin utilizaremos el derecho comparado, con el fin de demostrar las diferentes variables del derecho del consumidor y como en el resto de mundo se busca una reparación de forma integral a diferencia de Colombia, todo ello sustentado en la teoría de la responsabilidad por productos y servicios de Rafael Rosello.

ABSTRACT

The subscription television has had great importance from the historical perspective of telecommunications in Colombia. Consumer law has lagged relative to this service; however they usually occur rights violations inherent in consumption. Through this research project we seek to offer a theory to advocate for market equilibrium with support in respect of rights and compensation for damage, which by nature should not assume the consumer. One can not speak of repair understood merely as the return of the balance not paid for the service, but full compensation in respect of other items for which the consumer may be affected.

For this purpose we use comparative law, in order to show the different variables of consumer law and as in the rest of the world comprehensively redress sought unlike Colombia, all based on the theory of product liability Rosello Rafael and services.

INTRODUCCIÓN

La cláusula del Estado Social de Derecho consagrada en la Constitución Política de Colombia, lleva implícitas diferentes connotaciones que permiten deducir el control y la protección estatal brindada a la población, con el fin de garantizar los medios apropiados de defensa para los derechos de los habitantes. Por esta razón, la Constitución ha dispuesto la creación de diversas entidades, como la Autoridad Nacional de Televisión, y le ha otorgado facultades al Congreso de la República para la creación de entidades de orden legal, con el objeto de que ejerzan el control debido, garantizando la eficacia de la prestación del servicio. Asimismo, ante la llegada de nuevas tecnologías se ha concedido un papel más importante al capital privado, haciendo necesaria la intervención por parte de las entidades de control, lo cual permite al Estado propender por el equilibrio entre la comunidad y las empresas privadas prestadoras del servicio, adecuando progresivamente su esfera normativa para evitar posibles transgresiones al orden nacional que terminen afectando a un determinado sector de consumidores de estos nuevos servicios.

En los 60 años de la Televisión en Colombia, las discusiones que suscita la calidad de la prestación del servicio han cobrado fuerza, puesto que es un servicio de amplio consumo en el panorama nacional. La televisión fue introducida en 1954, y desde entonces, hasta nuestros días, las calidades del prestador del servicio han variado, pues, si bien el Estado es el facultado constitucionalmente, la extensión del servicio y la descentralización administrativa han causado el surgimiento de concesiones para que sean operadores privados quienes presten el servicio, lo cual ha llevado a que deje de ser un servicio de orden exclusivamente público y haya pasado a ser de orden privado. Es así, que con el surgimiento de las empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción se inicia una nueva era, en la que se han desarrollado relaciones de tipo contractual en que las partes se obligan por un lado a la prestación del servicio (Proveedores de televisión por suscripción), y por el otro, a la retribución económica correspondiente por concepto del servicio prestado (Usuario).

Así las cosas, se justifica la implementación en el ordenamiento jurídico de normas que regulen la relación contractual para que el servicio se preste de

manera eficaz, proporcionando a los usuarios protección contra los abusos que la empresa prestadora del servicio pueda, eventualmente, cometer en ejercicio de su posición dominante, lo que finalmente conlleva que el servicio de televisión por suscripción esté bajo la observancia del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

En el presente estudio se demostrará que existe un alto número de peticiones, quejas y reclamos formuladas por los usuarios de televisión por suscripción ante la Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión Nacional de Televisión (hoy, Autoridad Nacional de Televisión), entidades encargadas del control de la prestación de este servicio, confirmando el desconocimiento de la Ley 1480 de 2011, y la afectación del cumplimiento de las obligaciones contractuales. Dichos presupuestos facticos, cuestionan la eficacia del nuevo Estatuto, y es por ello que el grupo de investigación considera que las decisiones administrativas que conminen a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción a la reparación de perjuicios causados a los usuarios podrían favorecer la adecuada prestación del servicio de televisión por suscripción garantizando el oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Asimismo, se pretende evaluar la eficacia de la Ley 1480 de 2011 en la prestación del servicio de televisión por suscripción, con fundamento en la *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios* basada en Rafael Roselló Manzano, con el propósito de justificar la implementación de la figura de la reparación de perjuicios en las decisiones administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, puesto que dicha teoría permitiría hacer efectiva una reparación acorde al daño real sufrido por el consumidor, pues es quien ha sido afectado por el actuar de las empresas.

La presente investigación se circunscribe al ámbito del Derecho Privado porque estudia la situación fáctica y jurídica de las obligaciones contractuales existentes entre empresas prestadoras del servicio (que son privadas), y sus usuarios (también privados), para así verificar si se está ocasionando daño, en el evento en qué ocurra, si se está reparando y cómo se está reparando, para que conforme a los postulados de la Universidad Libre, se proporcione

un aporte social que propenda por el respeto de derechos de los usuarios y favorezca la evolución jurídica del país.

El trabajo investigativo empleará un método mixto (Cualitativo - Cuantitativo). Cuantitativo por el análisis estadístico realizado en virtud de las encuestas formuladas por el grupo de investigación, y las estadísticas formuladas a nivel institucional por la Superintendencia de Industria y Comercio. Cualitativo por el uso de estudios comparativos, en los que se observará cuál ha sido la evolución en materia de normatividad de protección al consumidor en la legislación colombiana (análisis longitudinal) con respecto a otras legislaciones (análisis transversal). Asimismo, utilizó el método deductivo-inductivo, estudiando el Estatuto del Consumidor (Carácter General), el cumplimiento de las obligaciones contractuales (Carácter Particular), y las fallas en el servicio, como núcleos conceptuales.

A continuación se procederá a hacer una descripción de contenidos por capítulo: En el capítulo uno se expondrá la situación socio-jurídica problemática tema de investigación, así como los objetivos planteados por el grupo investigativo en aras de proyectar una posible solución al problema de investigación, teniendo en cuenta el marco conceptual, legal y teórico en el que se encuentra inmersa ésta investigación. En el capítulo dos se demostrará, mediante los métodos cuantitativos y cualitativos, cómo las decisiones de los órganos administrativos tienen naturaleza sancionatoria y no indemnizatoria, dejando sin reparación integral a los consumidores. Para ello se empleará la *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios* basada en Rafael Roselló Manzano con el fin de dar respuesta a la pregunta científica. En el tercer capítulo, se desarrollará metodológicamente la Responsabilidad por Productos y Servicios, con el fin de hacer un acercamiento liminar de la teoría, dando a conocer sus dos instancias y realizando un empalme con la novedad investigativa planteada por el grupo, para lo cual se requerirá conocer el caso español con el fin de dar muestra de la inclusión del resarcimiento en el proceso administrativo.

Por último se analizará de manera crítica el valor social práctico que la presente investigación posee y se examinará el funcionamiento del actual Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), para poner de presente las

falencias en la actividad administrativa descentralizada, lo que en el caso a tratar son las decisiones de la Autoridad Nacional de Televisión y de la Superintendencia de Industria y Comercio. Finalmente se evaluará el comportamiento de las empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción hacia sus consumidores, el modo en que se desarrolla el vínculo contractual y los motivos por los cuales hay lugar a la indemnización de perjuicios en caso de incumplimiento.

CAPITULO I

EFICACIA DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES EN MATERIA DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

1.1. Contextualización del problema.

Colombia es un Estado Social de Derecho con una notable tendencia de carácter constitucional al libre comercio y a la apertura económica. Dichas características implican que el Estado debe prescindir de la prestación de ciertos servicios, de los cuales es el legitimado para su prestación, por lo cual es necesario una reducción del aparato estatal a ámbitos esenciales que no puedan ser delegados a particulares. Así las cosas, podemos calificar como tal el servicio de televisión (en su variante susceptible de suscripción o afiliación) el cual es concesionado por el Estado a ciertas empresas para su prestación. Producto de ésta concesión (sustancialmente operativa) los proveedores del servicio perpetran algunos abusos con respecto a aspectos inherentes a la prestación del servicio, como la facturación, la debida vigilancia a las fallas ocasionadas y la atención al usuario tanto en peticiones, quejas y reclamos como en su ámbito contractual. En este sentido nos encontramos frente a un evidente menoscabo de los derechos de los usuarios, como quiera que sus quejas, peticiones y reclamos no son observadas ni atendidas por las empresas prestadoras del servicio, motivo por el cual, al encontrarse el usuario en una situación de vulnerabilidad dentro de dicha relación obligacional debería contar con el respectivo apoyo por parte del Estado y de las instituciones encargadas para el tratamiento de esta situación.

La Constitución Política de Colombia instituye que los servicios públicos son de fundamental importancia para alcanzar los fines del Estado propuestos como se consagra en el artículo segundo. Atendiendo a esta premisa, la prestación de los servicios públicos se encuentra sujeta inexorablemente no sólo a las finalidades estatales sino también a la legislación vigente, tanto a disposiciones de Derecho público, como a aspectos contractuales y protectivos (esencialmente privatistas), tratados por el Código Civil y el Estatuto del Consumidor, respectivamente.

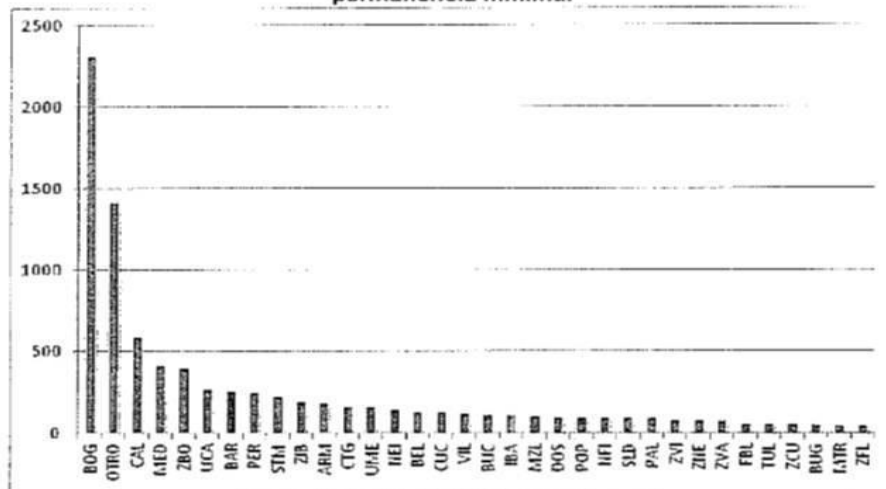
Con lo anterior, si bien desde la norma superior se brinda tratamiento a temáticas como la de protección a los derechos de la población colombiana y

la protección especial que se supone ostenta aquel sector de la población que hace empleo del servicio de televisión, en donde adquieren el título de usuario y consumidor, siendo esto, reflejo de su calidad de parte de una relación contractual en la que goza de unas prerrogativas, las cuales no resultan realistas, puesto que, decisiones administrativas como la Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012 y la Resolución número 64478 de 2013 del 31 de octubre de 2013 proferidas por la Superintendencia de Intendencia de Industria y Comercio demuestran lo contrario, es decir, el incumplimiento del contrato y de las protecciones especiales establecidas en el bloque normativo colombiano. En la **Resolución número 53296**, se muestra como, una empresa prestadora del servicio de televisión por suscripción (TELMEX COLOMBIA S.A. hoy CLARO) no acata las consideraciones dadas por la Comisión Nacional de Televisión (CNTV- Hoy Autoridad Nacional de Televisión) en relación a las cláusulas de permanencia *“ni de prórroga automática con los suscriptores”*¹ dentro del periodo 2009-2010 en Colombia, por lo cual se ven afectados más de 30.000 usuarios que decidieron terminar con el contrato en menos de un año, razón por la cual la mencionada empresa procedió a sancionar a estos usuarios recaudando un total de \$ 1.540.158.941 de pesos moneda corriente, desde enero del 2009 hasta septiembre del 2010. Es importante recalcar que la conducta de la empresa no solo generó recursos líquidos, sino también causó un efecto retentor en los usuarios que desistieron de su intención de cambiar de proveedor del servicio de televisión por suscripción como consecuencia del gasto adicional que les ocasionaba el cambio a otro proveedor; violando derechos a los consumidores y atentando al principio de la libre competencia, por lo cual la empresa prestadora del servicio fue sancionada con 21.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En la presente gráfica, se evidencia la cantidad de veces que la empresa hizo efectivas cláusulas de permanencia mínima, revelando que la mayor cantidad de cobros realizados fueron en la ciudad de Bogotá.

¹SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012.

Gráfico 1: Distribución geográfica de los cobros por concepto de la cláusula de permanencia mínima.



Fuente: Radicado 11-10624-17. CD Anexo 1

2

El otro documento en el cual se basó la investigación fue la **Resolución número 64478** de 2013 del 31 de octubre de 2013, en el cual se estipula una falta de cuidado e inoperancia administrativa por parte de la empresa prestadora del servicio en cuanto al trámite pertinente contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política sobre derechos de petición, quejas y reclamos (PQR) contra la susodicha empresa. La SIC en su departamento de investigaciones de usuarios de servicios de comunicaciones constató que la empresa no dio respuesta a más de 900 PQR's, vulnerando así los derechos de los usuarios y lo contemplado en el artículo 39 de la Resolución 3066 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). Por todo lo anterior la SIC sancionó a TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. con una multa de 2.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes. La anterior situación permite evidenciar las fallas presentadas en este servicio.

Adicionalmente el grupo investigativo tuvo conocimiento de un documento que contiene las quejas y denuncias interpuestas por los usuarios de televisión por suscripción conforme a los **“Datos estadísticos de gestión institucional”** presentados por la Superintendencia de Industria y Comercio con el consolidado de las denuncias interpuestas, la atención y recepción de éstas, además del trámite que se realizó al finalizar los períodos de los años

² Op. Cit

2009 al 2010, evidencian que así como se ha dado en promedio la presentación de 13,386 denuncias, de éstas sólo se ha visto la atención y respuesta de 12.883³. Dentro de los motivos de queja más comunes encontramos:

- a) **Atención al usuario**: La línea de atención al cliente no resulta oportuna al momento atender al usuario, generando demoras y costos al cliente. También se evidencia una falta de respuesta a la totalidad de las quejas.
- b) **Trámites**: Se presenta un problema de desinformación interno en las empresas respecto al traspaso del servicio con ocasión de cambio de vivienda y cuando se solicita la cancelación del servicio.
- c) **Prestación del servicio**: Se evidencian tres problemas: La facturación y cobro del servicio no es correlativa a la prestación del mismo; el contrato prescinde de la mención de algunas condiciones fundamentales para mantener el equilibrio contractual; y en la eventualidad que se presenten fallas, no se realizan los descuentos correspondientes al tiempo durante el cual el servicio no fue prestado.

Así mismo, por medio de un **Derecho de petición** presentado ante la CNTV, se adquirió una estadística de PQR que posee esta entidad exponiendo el número de quejas y el concepto de las mismas, dentro de los motivos encontramos fallas técnicas, inasistencia técnica, solicitud de terminaciones del contrato o prórrogas. El documento se divide en 3 informes anuales del 2009 al 2011. Encontrándose que durante el año 2010 se recibieron la mayor cantidad de quejas con un total de 2534. El motivo más frecuente de queja, en los 3 años analizados, corresponde a solicitud de terminación del contrato constatando de esta manera la dificultad que encuentran los usuarios para desvincularse del servicio con el respectivo proveedor del servicio.⁴

³ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Datos Estadísticos Gestión Institucional. Consultado el: 13 de Marzo de 2012. Tomado de: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/Conozcanos/Gestion/Gestion/Estadisticas_Nov_10.pdf

⁴COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. Grupo protección al usuario. Comunicación. Radicado 2012280007436. 12 de Marzo del 2012.

La exposición de la situación fáctica ha evidenciado que el principio que resulta vulnerado es el *cumplimiento de las obligaciones contractuales*, entendido este como la ejecución de la prestación, en el caso en comento, en manos de que la empresa prestadora del servicio. Tal prestación debe cumplir con ciertos parámetros de calidad e idoneidad, con el fin de garantizar la protección a los derechos del consumidor. Este principio que vemos vulnerado es el resultado de la tensión entre la prestación del servicio y el Estatuto de Protección al Consumidor.

Así las cosas, podemos determinar la **situación sociojurídica problemática** como: *El número de peticiones, quejas y reclamos formulados por los usuarios de televisión por suscripción ante la Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión Nacional de Televisión (hoy, Autoridad Nacional de Televisión) evidencian el incumplimiento de las obligaciones contractuales, durante el periodo comprendido entre los años 2009 y 2013. Estudio de caso: Bogotá.*

Es así como surge el cuestionamiento acerca de cómo proceder ante esta situación fáctica, para dar respuesta es menester remitirse al origen de las obligaciones contractuales.

En un comienzo el cumplimiento de las *obligaciones contractuales* se encontraba sometido a un vínculo personal o penal, determinado a la elección que hiciera el sujeto afectado, por lo que se crearon instituciones que hiciesen exigible una compensación por los daños y perjuicios ocasionados.

Acciones tales como las personales (*actio in personam*) en la época quiritaria; la “*manus iniectio*” en el derecho romano; la “*sponsio*” en la época monárquica; la *Lex Poetelia Papiria*; la ley de “*nudo pacto actio nascitur*” en el derecho canónico, ofrecían la concepción de que el acuerdo de voluntades se constituye como el origen de una obligación, que debe ser cumplida en virtud del contrato suscrito entre las partes (época napoleónica) y el hecho de que el incumplimiento del contrato se constituiría como un hecho ilícito (URSS). Esto es un reflejo de que siempre se ha velado por hacer de este principio (el cumplimiento de las obligaciones contractuales) algo real y efectivo, porque se ven comprometidos una serie de factores e intereses en los cuales hoy día su alcance está atado directamente al desarrollo y auge económico.

Todo lo anterior influyó en gran medida en el desarrollo normativo en nuestra legislación, pero cabe resaltar que a nivel nacional también se dio un proceso de evolución jurídica respecto a este tema, toda vez que en vigencia de la Constitución de **1886** se da una unificación nacional para la naciente República de Colombia adoptando de este modo el código civil sancionado por la **Ley 57 de 1887**. Siendo este último, el actual código que nos rige, se caracteriza por la adopción de una temática sustancial en el Código de Napoleón la cual hace referencia al ámbito obligacional y contractual, en el que no sólo se regula la forma de manifestar la voluntad, sus condicionantes y vicios de los que puede adolecer, sino que además establece el objeto y la causa del acto jurídico y de los medios para dar su validez. Se regulan los principales contratos, sus efectos, causales y formas de nulidad, alcanzando a tocar el tema de la prescripción.

El desarrollo del derecho privado y del derecho civil y comercial en un rango constitucional han adquirido una gran relevancia conforme al abordaje y manejo de las controversias que de este emanan. Así, han sido dos las instituciones que han hecho hincapié a partir del desarrollo de la Constitución de **1991**. Primero, encontramos la autonomía privada de la voluntad en donde la Corte Constitucional se ha abstenido de aceptar la procedencia de tutela en materia de relaciones contractuales al estimar que no presenta rango de subordinación o indefensión de alguna de las partes vinculadas al cumplimiento de la obligación contractual pues al estipular la solución a las diferencias contractuales y su restricción es de difícil notoriedad el estado de subordinación o situación presente en la relación haciendo que sea un tema de delicado de tratamiento. Segundo, respecto de la libertad contractual, como presupuesto normativo del derecho privado, presupone que las partes actúan en igualdad de condiciones y pactan libremente las cláusulas de su contrato las cuales constituyen ley para las partes⁵.

Para entender los contratos en el **siglo XXI** se debe tener presentes los fenómenos de la globalización y la internacionalización del derecho, los contratos realizados por internet y los contratos vinculados; la tendencia a establecer normas estatutarias de protección a los consumidores y el auge

⁵LÓPEZ CUÉLLAR, Nelcy. CALDERÓN VILLEGAS, Juan Jacobo. La constitucionalización del derecho privado en Colombia: una aproximación descriptiva a la doctrina y jurisprudencia nacional. Número 40 de Serie documentos: Borradores de Investigación. Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia. Bogotá. 2005, Pág. 25.

de la autorregulación mediante los contratos atípicos, que configuran las transformaciones que ha sufrido y que sufre el estatuto que nos ocupa.⁶ En Colombia representó un avance, lo que se ha denominado orden público de protección, que resguarda una de las partes contratantes, considerada la más débil y procura mantener el equilibrio interno del contrato haciendo justicia al mismo.

Respecto de los contratos realizados con instancias internacionales, a nivel nacional se realiza un control de validez de las obligaciones pactadas en los contratos, esto tratando de evitar la impartición e imposición de cláusulas abusivas, en donde de encontrarlas, será el juez constitucional quien se abstendrá de aplicarlas salvo que el consumidor no haya dado a conocer mencionadas cláusulas por cuanto no las considera vinculantes lo cual hace que no solamente se dé un control a nivel judicial, sino también legislativo y administrativo, estos últimos respecto de contratos a nivel bancario, seguridad y salud. Es una lucha de difícil superación por cuanto a nivel internacional cada uno de los países se ve implicado con la presencia de cláusulas abusivas de difícil control.

Conforme a dicho conflicto, se genera el **Problema de Investigación**: *Las irregularidades en el servicio prestado por las empresas de televisión por suscripción no tiene en cuenta la ley 1480 de 2011, afectando el cumplimiento de las obligaciones contractuales en la protección al consumidor debido a las fallas en el servicio, en la ciudad de Bogotá, en el periodo 2009-2013.*

1.2. Análisis conceptual de los elementos constitutivos del problema de investigación.

A continuación se procederá a realizar un *análisis conceptual* que permita explicar minuciosamente el problema de investigación.

1.2.1. Cumplimiento de las Obligaciones Contractuales.

Para hablar del *cumplimiento de las obligaciones contractuales* es necesario enfocarse en la importancia que éste derecho del acreedor tiene para el

⁶ALTERINI, ARRUBLA, BONIVENTO ET ALT. Realidades y tendencias del derecho en el siglo XXI: DERECHO PRIVADO. (1era Edición. Volumen IV. Tomo 1). Bogotá (Colombia): Editorial Temis S.A, 2010. Pág.99.

vínculo contractual. **Fernando Hinestrosa**⁷ se refiere a que el cumplimiento de la obligación se establece como una consecuencia inherente y esperable del deudor y exigible por parte del acreedor; desde esta perspectiva, se refiere a la exactitud de la conducta por parte del deudor de la prestación. Por tanto, la obligación de carácter contractual se extingue porque alcanzó su cometido y por consiguiente cumplió la función social que le correspondía. El contrato, sometido a las formalidades legales, contenidas en el Código Civil, y a su vez, la obligación resultante del primero, establece el cumplimiento como un patrón de conducta al que debe someterse el deudor, toda vez que ha constituido el contrato producto de su voluntad. A su vez, **René Abeliuk M.**⁸ señala que el deudor no puede eximirse del cumplimiento literal de la obligación, a excepción de que exista mutuo acuerdo con el acreedor o por las causales de nulidad del contrato, contenidas en las normas civiles y existentes al tiempo de la contratación.

Abeliuk lo define como el principio de seguridad del contrato. Sustenta su tesis con la siguiente afirmación “Si las partes no tuvieran la convicción de que los contratos se cumplirán en todos los eventos posibles y supieran en cambio, que lo convenido está expuesto a toda clase de alternativas legales y judiciales, se abstendrían de contratar, con las consecuencias imaginables, o convertirían la negociación jurídica en un juego especulativo”⁹. Para el jurista alemán **Andreas Von Thur**¹⁰, el cumplimiento de la obligación es el *fin* de ésta, y se constituye como el medio por el cual se alcanza la prestación (el objeto de la obligación) poniendo así fin al vínculo jurídico existente entre el acreedor y el deudor. Para el **CIJUL**¹¹, en el momento de existir una relación interdependiente entre las partes del vínculo obligacional, en el suceso de que una de éstas no cumpla con la prestación pactada, se deteriora la esencia del vínculo contractual, cuando quiera que exista un incumplimiento voluntario de una de las partes, que destruye dicho vínculo.

⁷ HINESTROSA, Fernando. Tratado de las Obligaciones. Tomo I. 1ra edición, Bogotá, Editorial Universidad Externado de Colombia, 2002, pág. 561.

⁸ ABELIUK M., René. Las Obligaciones. Tomo I. Colombia, 3ra edición, Ed. Jurídica de Chile. 1993, pág. 117.

⁹ *Ibíd.*, p. 118

¹⁰ VON THUR, Andreas. Tratado de las Obligaciones. Traducción de W. Rocés. Granada, Ed. Comares, 2007, pág. 261.

¹¹ CIJUL. Efectos de la ruptura de las obligaciones contractuales. Informe de Investigación CIJUL (Centro de Información Jurídica en Línea. Convenio Colegio de Abogados – Universidad de Costa Rica). Págs. 1-20. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 24 Marzo 2012]. Disponible en: http://aslegalcr.com/blog/wp-content/uploads/008/01/1575_efectos_de_la_ruptura_de_las_obligaciones_contractuales__3-07.pdf

De tal forma, el vínculo jurídico obligacional adquiere una fuerza imperativa, toda vez que al tener un fundamento jurídico se encuentra privilegiado por el legislador, que protege al acreedor cuando quiera que éste exija el cumplimiento de la obligación. Es tal la importancia que le otorga la ley al vínculo contractual que le asigna la categoría de “ley para las partes”. Como consecuencia, señala **Abeliuk**¹², la parte que no cumpla con la obligación, puede ser compulsivamente obligado a ello, salvo que opere alguna de las causales de nulidad establecidas taxativamente por la legislación civil.

Ahora bien, es preciso establecer el concepto del valor señalado. De tal manera, debemos indicar que hay tantos conceptos sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales como autores han escrito sobre el tema. Para **Mario Baena Upegui**¹³, debido al cumplimiento se extingue la obligación, por consiguiente, el vínculo jurídico entre deudor y acreedor desaparece. Señala también que éste cumplimiento puede ser voluntario o involuntario. No obstante el **CIJUL**¹⁴ señala que el cumplimiento de las obligaciones contractuales es visto como el carácter ineludible de las prestaciones asumidas entre los contratantes. El maestro **Hinestrosa**¹⁵ indica que el cumplimiento de la obligación puede definirse como la ejecución de la prestación a cargo del deudor, y más pródigamente a la satisfacción del acreedor. **A. Von Thur**¹⁶ se refiere al cumplimiento de la obligación como un hecho jurídico que cancela o extingue la prestación crediticia.

En síntesis, el valor objeto de investigación, **el cumplimiento de las obligaciones contractuales**, se constituye como una conducta deseable, esperada y debida por parte del deudor de la obligación surgida del contrato, como quiera que el cumplimiento se instituye como un deber legal originado por el acuerdo de voluntades formado por los extremos subjetivos del vínculo obligacional. Así las cosas, debemos indicar que conceptualmente, ese cumplimiento es la realización o la ejecución de la prestación, sea ésta de dar, hacer o no hacer, pues en esta situación la obligación se extingue, desapareciendo el vínculo jurídico concurrente entre el deudor y el acreedor.

¹² ABELIUK, op. cit. Pág. 118

¹³ BAENA GRACIÁ, Verónica. Fundamentos de marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial. Editorial UOC. España, 2011. Pág. 2

¹⁴ CIJUL, op. cit. Pág. 1-20

¹⁵ HINESTROSA. op. cit. pág. 561.

¹⁶ VON THUR, Andreas. op. cit. pág. 261.

1.2.2. El Servicio de Televisión por suscripción.

La importancia del **Servicio de Televisión por Suscripción** se puede apreciar a través de varias perspectivas, siendo de plena relevancia el hecho de que es la televisión un servicio fundamental en los esquemas de las necesidades contemporáneas, y mucho más siendo la necesidad de la información ampliada, la que ofrece un marco de demanda lo suficientemente considerable como para ofrecer una aguda observación de su prestación.

Así, han sido las visiones de varios expertos en el tema los que han reforzado la idea de una importancia comprometedora. **Acosta Barrios** señala que *“los fines del servicio de televisión son formar, informar y recrear, contribuyendo al desarrollo integral del ser humano y a la consolidación de la democracia...”*¹⁷, formulando así un marco de trascendencia al servicio, e incluso más que servicio, una necesidad actual, lo que supone entonces una exigencia en términos de calidad en aras de un mayor beneficio. Al respecto, señala **Revista pym**¹⁸, que empresas como TV Cable, por ejemplo, desde sus inicios, empezó a aplicar uno de sus principios, como lo era el satisfacer las necesidades de entretenimiento del televidente poniendo la tecnología a su servicio, lo que deja en evidencia el poder de la demanda en el mercado y en concreto, en la competencia del servicio de televisión por suscripción.

De todas formas, es indispensable reconocer la virtud de este servicio. Sin desmerito de otras apreciaciones, podemos considerar el concepto de otros expertos entregados a la materia del reconocimiento. Expone **Vergara Leyton**, que *“de todos los medios de comunicación, la televisión es la que ocupa un lugar central en la cultura contemporánea, constituyéndose ante todo en un elemento “integrador” y en la demostración más evidente de que la sociedad es vivida como una entidad integrada.”*¹⁹ Su influencia ha incitado a la configuración de una civilización de imágenes y una sociedad de masas, lo cual da paso a una sociedad organizada jerárquicamente en torno a

¹⁷ ACOSTA BARRIOS, María del Pilar. *Coyuntura y perspectiva de la televisión en Colombia. Análisis Jurídico*. Bogotá D.C. Colombia. Febrero 2003. Págs. 1. (comentarios de la Ley 14 del 29 de enero de 1991 "Por la Cual se Dictan Normas Sobre el Servicio de Televisión y radiodifusión oficial")

¹⁸ REVISTAPYM. Publicidad&mercadeo. N°. 273. Noviembre 2003. Reporte *Especial. Televisión por suscripción. Colombia, un país multiseñal*. Págs. 27.

¹⁹ VERGARA LEYTON, Enrique. *El Desarrollo de la Televisión por Cable en Chile y su Impacto en la Oferta y el Consumo Televisivos*. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Tomado de: www.eptic.com.br, vol. IX, n. 2, mayo – ago. / 2007. Pág. 1 - 14

puntos esenciales de acceso y de distinción estamental del consumo, lo que también permite una pluralidad de lenguajes y consumos simbólicos que se convierten en un factor determinante de la existencia y del pensamiento moderno.

Es así, que en la televisión por cable, los servicios audiovisuales suministrados a través de la red, satisfacen solo a los abonados y no a toda la población (se incumple el *principio de universalidad*), se excluye de su disfrute mediante el pago de una cuota (se rompe el *principio de no exclusión*) que es función de la cantidad consumida (quebrándose el *principio de indivisibilidad en el consumo*)²⁰ siendo esto contrario a las características de las que gozan los bienes públicos, y motivo por el cual requiere de la concesión del uso de dominio público. **Acosta Barrios**, dice que la programación del servicio público de televisión por suscripción debe cumplir con los fines sociales del Estado, a favor del respeto a los derechos, garantías y deberes fundamentales, como también de la democracia, la difusión de los valores humanos y a las expresiones culturales en general”. No se debe descartar que “(...) el principio básico de operación de la libre y leal competencia, va de la mano de las previsiones que prohíben las prácticas que atenten contra el libre mercado y el abuso de posiciones dominantes en el mercado nacional que puedan originar concentración de riquezas, prácticas monopolísticas e ineficiencia.”²¹

El aumento de su oferta de contenidos, por parte de las empresas, es según **Vergara Leyton**, resultado de la ampliación del mercado, de su oferta programática, y la entrada de capitales privados al negocio de la televisión abierta. Con esto, “(...) la audiencia de las señales de pago se reparte entre una oferta considerablemente mayor en cuanto a su número y donde las temáticas específicas (cine, infantiles, deportes, etc.), son compartidas por varias señales a la vez. Esto nos lleva a plantearnos que la entrada del cable ha generado una tendencia hacia un consumo más segmentado del medio televisivo, lo que se traduce en una particular apropiación de éste, entre contenidos de carácter local (teleseries, noticieros y estelares) y global (series, películas y programas infantiles).”²²

²⁰ SÁIZ ÁLVAREZ, José Manuel. *La tv por cable: origen, evolución y perspectivas*. Estudios de Construcción, Transportes y Comunicaciones, 77, Oct-Dic. 1997, Madrid: Ministerio de Fomento, España, pp. 51-60. ISSN. 1138-0586. Tomado de: <http://www.nebrija.es/~jsaiz/TVCABLE.pdf>. Pág. 4.

²¹ ACOSTA BARRIOS, María del Pilar. Op.cit. Págs. 124.

²² VERGARA LEYTON, Enrique. Op.cit. Pág. 1 -14.

En últimas, se puede concebir a la **prestación del servicio de televisión por suscripción**, como aquella que bajo el cumplimiento de los fines esenciales del Estado se ha constituido como el componente que hace de la televisión un medio de comunicación versátil y útil que ocupa un lugar central en la cultura contemporánea, pues al formar, informar y recrear, contribuyen al desarrollo integral del ser humano al mejorar su calidad de vida no solo a nivel individual, sino también a nivel social. Este servicio es prestado bajo el procedimiento de licitación pública, por lo que sólo las personas autorizadas, siempre y cuando se encuentren sujetas a su régimen jurídico de prestación, podrán entrar a operar en el logro de la satisfacción de los derechos a la información y al libre acceso a los servicios de telecomunicaciones esto a cambio del cobro de tarifas de afiliación y suscripción a sus usuarios. También se trata de un medio que al ofrecer flexibilidad, multiplicidad e interactividad, satisface demandas específicas en un contexto marcado por una amplia oferta de contenidos simbólicos, dentro de la que se encuentra la diversificación de programas, atención al público, solución de quejas, instalación del servicio, calidad en redes e infraestructura, personas capacitadas, y la prestación de servicios adicionales.

1.2.3. La Ley 1480 de 2011

Es indiscutible que con la entrada en vigencia del **Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)**, se da un cambio en el tratamiento de temáticas que venían presentando inconsistencias, y modificando la situación de otras respecto del entorno social y económico actual.

En la mayoría de los ordenamientos jurídicos, según señala **Villalba Cuellar²³**, se habla del derecho del consumo, junto con la protección al consumidor, como una disciplina jurídica autónoma. En Colombia se contaba con el antiguo Estatuto del Consumidor, que si bien regulaba temas como la información y deber de seguridad de los productores, se tenía que proteger a la ciudadanía de las situaciones de mercado que se vuelven cada día más complejas. Es por esto que “el derecho del consumo encuentra su razón de

²³ VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. *Aspectos introductorios al derecho del consumo*. Revista: Prolegómenos - Derechos y Valores. Bogotá, D.C. Colombia - Volumen XII - No. 24 - Julio - Diciembre 2009 - ISSN 0121-182X. Consultado el 15 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3696495>.

ser en la necesidad de proteger relaciones jurídicas que en algunas situaciones son asimétricas, como la relación consumidor – productor.”²⁴

López Camargo²⁵, expone que la posición de los consumidores y empresarios en la historia moderna ha generado una influencia ideológica dentro del sistema de economía del mercado, en donde el Estado intervenía para salvaguardar el interés público general. Aspecto que después cambia al haber sujeción a un régimen de libre competencia como reflejo de la libertad e iniciativa económica, siguiendo al autor, se debe optar entonces por un sistema proteccionista hacia el usuario que conste de principios y valores para su adecuada defensa.

Dionisio Manuel de la Cruz Camargo²⁶ destaca que “la importancia del derecho al consumidor radica en el impacto que sus normas, como pocas, tiene sobre la totalidad de las personas que componen una sociedad”²⁷, atendiendo a que comporta un mayor campo de aplicación, esto al comprender, no únicamente al conglomerado social sino también el desarrollo de actividades comerciales, aspectos que por regla general se suelen tratar de forma separada.

El Estatuto, contiene preceptos que se encuentran ajustados a la Constitución Política de 1991. Es con esto que **Verónica María Echeverri Salazar**²⁸, considera que se debe consagrar a nivel constitucional la protección de los derechos de los consumidores en concordancia con demás preceptos que, destacan el papel del consumidor, del productor y del Estado, quien debe intervenir en actividades mercantiles para el desarrollo normativo en materia de consumo.

²⁴ Ibíd., Pág. 94

²⁵ LÓPEZ CAMARGO, Javier. *Derechos del consumidor: consagración constitucional en Latinoamérica*. Consultado el 15 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3628508>. Pág.3.

²⁶ DE LA CRUZ CAMARGO, Dionisio Manuel. *Avances en el nuevo Estatuto del Consumidor*. Normatividad. rML año xvII n°1, 2011. Págs. 34-41. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de: <http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2012/No%201/34-41%20Normatividad%20-%20Avances%20e%20nuevo.pdf>.

²⁷ Ibíd., Pág. 34.

²⁸ ECHEVERRI SALAZAR, Verónica María. Foro del Jurista. *Estatuto del consumidor. Una mirada a la ley 1480 de 2011*. Algunos fundamentos para la protección del consumo. Una publicación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Edición No. 29 – Octubre de 2012. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de: http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/EstudiosJuridicos/Foro%20del%20jurista_PDF%20interactivo_17oct2012.pdf

Aunado a lo anterior, el **Observatorio Legislativo del Instituto de Ciencia Política**²⁹ concibe que se les debe brindar a los consumidores “las herramientas y derechos necesarios para equilibrar las transacciones que surjan entre estos y los actores de las de la cadena de producción. Por lo que se constituye que el derecho de consumo debe tener un componente administrativo, encargado del diseño de políticas públicas que garanticen la confianza de los consumidores en el mercado, y otro componente jurisdiccional donde se debate el interés del consumidor, individual o colectivo, en que se repare un daño o un abuso de dominio contractual.” Del mismo modo “otorgarle amplias facultades a la SIC para investigar el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Estatuto y resolver las reclamaciones de los consumidores”, ofreciendo un mecanismo más eficiente y expedito para exigir el cumplimiento de sus derechos.

La protección al consumidor, en un comienzo “(...) se hizo patente en el siglo pasado en el cual en la sociedad estadounidense se conformaron asociaciones con la finalidad de proteger los intereses de los consumidores”³⁰; en el campo de la Unión Europea, se acogió como un principio necesario de integración económica y social. Otros factores por los que surgió esta protección es cuando en cualquier relación contractual se tenga como parte al consumidor, esto bajo la necesidad de corregir los desequilibrios existentes y no necesariamente bajo la concepción del consumidor como sujeto en estado de debilidad o inferioridad, sino más bien como persona medianamente informada y perspicaz.

El derecho del consumo asume unos pilares fundamentales a partir de los cuales gira su campo de cobertura, encontrando así los deberes de los productores y los derechos de los consumidores. Respecto al primer pilar, se encuentran el deber de información y el deber de seguridad; en cuanto al segundo, están el derecho a ser informado, la seguridad, asociarse, ser escuchado de manera individual y colectiva, la reparación de daños y perjuicios, entre otros.

²⁹OBSERVATORIO LEGISLATIVO DEL INSTITUTO DE CIENCIA POLÍTICA. *Estatuto del consumidor*. Enero de 2012 // Boletín N° 196. Págs. 1-4. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de: http://www.icpcolombia.org/archivos/observatorio/boletin_196

³⁰ VILLALBA CUELLAR. Op. Cit., Pág. 79.

Al tratar de promover el principio de la igualdad, dice **Echeverri Salazar**³¹, que lo que se busca es tratar de que el consumidor cuente con los instrumentos óptimos para hacer frente al papel del empresario en el desarrollo e implementación de actividades comerciales que junto a una normatividad y la Constitución propenda por equilibrar los extremos contractuales.

La libertad contractual fundamenta el modelo tradicional de protección a las transacciones del mercado, y son las normas civiles y comerciales las que rigen esta actividad. Pero, para el **Observatorio Legislativo del Instituto de Ciencia Política**³², las relaciones actuales entre consumidor y productores o distribuidores responden a una lógica distinta debido a que los procesos de industrialización y globalización generan cadenas de producción a escala más largas y complejas que separan cada vez más a los consumidores de los productores.

Para **de la Cruz Camargo**³³ se hace necesaria una delimitación del alcance de la normatividad en materia del consumo, debido a que al dar tratamiento al régimen de responsabilidad puede llegar a ser empleado de forma indebida por otros actores en el mercado distintos al consumidor y el productor. Derechos del consumidor como el mínimo acceso al consumo, seguridad e información, y aspectos como quién es consumidor, el tipo de bienes y servicios objeto de consumo, adquisición a título oneroso o gratuito, adquisición directa del producto o mero empleo del mismo, reincorporación o no en la cadena productiva, son elementos que permiten, para **Echeverri Salazar**³⁴, determinar el régimen aplicable y objeto de tratamiento bajo los preceptos contemplados en el Estatuto.

La protección de los derechos de los consumidores, bajo la figura del Derecho de consumo, se concibe para **Villalba Cuellar**³⁵ como un derecho transversal, al ser una nueva disciplina jurídica que se ubica transversalmente en el ordenamiento jurídico; un derecho pluridisciplinario, esto al hacer parte de una nueva categoría de disciplinas jurídicas que atraviesan las demás; un derecho económico, esto al tener por finalidad

³¹ ECHEVERRI SALAZAR. Op. Cit. 13-43.

³² OBSERVATORIO LEGISLATIVO DEL INSTITUTO DE CIENCIA POLÍTICA. Op. Cit. Págs. 1-4.

³³ DE LA CRUZ CAMARGO. Op. Cit. Págs. 34-41.

³⁴ ECHEVERRI SALAZAR. Op. Cit. 13-43.

³⁵ VILLALBA CUELLAR. Op. Cit., Pág. 79.

regular la economía, para alcanzar un punto de equilibrio que la haga lo más eficiente posible; un derecho especial, lo que hace que su aplicación sea preferente frente a normas de carácter general; un derecho proteccionista, ya que en materia contractual las relaciones de consumo son consideradas asimétricas al verse al consumidor como la parte débil del vínculo obligacional, ya sea contractual o extracontractual; sus normas son de orden público, de tal forma que no pueden ser derogadas por la voluntad de los particulares; tiene fundamento constitucional, al contemplarse la necesidad de la regulación del control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización; un derecho con gran contenido social, al buscar la protección de sujetos en situación de debilidad, los consumidores.

1.3. Análisis Normativo

Teniendo en cuenta que la investigación es de carácter socio-jurídica, se procederá entonces a realizar un **Estudio de Normas** legales, constitucionales, procedimentales y de carácter internacional (bloque de constitucionalidad) que se encuentran afectadas en el problema de investigación, así como la jurisprudencia y programas gubernamentales usados como referentes, obteniendo así las bases necesarias para proceder a la defensa efectiva de los derechos de los consumidores.

Como fundamento y **Referente Constitucional** al tratar el tema de la prestación de un servicio que le ha sido permitido a los particulares asumir, en primera instancia se resalta que al encontrarse en distinta posición el consumidor respecto del empresario dentro de su relación contractual, se debe intentar adoptar como viable el establecimiento de un equilibrio a razón de la posición que cada uno de estos ostenta. De esta manera, el **artículo 13³⁶**, el cual desarrolla el derecho a la igualdad, estipula que el Estado como garantista de una igualdad real y efectiva debe propender mediante la adopción y establecimiento de unas condiciones por la protección de forma especial sobre aquellos que se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta de los cuales se pueda tomar provecho alguno.

Se contempla que al encontrarse la dirección de la economía en cabeza del Estado este entrará a intervenir en lo referente a la temática de los servicios

³⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 13. Pág. 11.

públicos y privados en favor de la calidad de vida de los habitantes y de una productividad competitiva³⁷, pero esto no significa que el hecho de que el Estado haya permitido y estipulado la posibilidad de que el particular o empresario mediante un acuerdo lleguen a asumir esta labor que en principio correspondía al Gobierno a quien sin duda se le puede hacer exigible por el hecho de ser garantista una eventual disconformidad la cual debe ser atendida sin ningún reparo ni demora, al presentarse la misma situación con un particular, se puede ver sometido bajo la presencia de unas dilaciones, falta de respuesta oportuna y costos adversos a los adquiridos de forma inicial, por lo que se ve la necesidad de entrar a regular, vigilar y controlar la actividad por estos desempeñada como se llegó a estipular en el **Artículo 365**³⁸.

La apertura económica que se ha presentado desde el año de 1991, ha generado la integración de la economía colombiana con la de diferentes países a nivel mundial, es así que Colombia se ha obligado por medio del **Bloque de Constitucionalidad** para la implementación de una de las máximas en la política de apertura económica: la protección al consumidor.

Entre ellas encontramos el **Protocolo de Buenos Aires**³⁹, ratificado por la **Ley 15 de 1969** (Artículo 37)⁴⁰, el cual indica que el consumidor debe estar protegido en pro de las relaciones económicas, Lo cual será posible con la negociación entre estados que permita mejores condiciones de intercambio, lo que generara disminución en los precios y aumento de la calidad de los productos ofrecidos a los consumidores. De igual manera **la directriz de la ONU del año 1999**⁴¹, establece la forma en la que se debe dar a conocer los derechos de los consumidores. Las anteriores directrices están respaldadas para ingresar al ordenamiento jurídico colombiano por la **Convención de**

³⁷ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 334. Pág. 134.

³⁸ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 365. Pág. 147.

³⁹ PROTOCOLO DE REFORMAS A LA CARTA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, "Protocolo de Buenos Aires", Suscrito en la Tercera Conferencia Interamericana Extraordinaria, Buenos Aires, Argentina, 27 de febrero de 1967. Consultado el 25 de Abril de 2012. Disponible en: <http://www.wfrrt.org/humanrts/oasinstr/Sbuenosaires.html>

⁴⁰ *Ibíd.*, pág. 7.

⁴¹ DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS para la protección del consumidor (en su versión ampliada de 1999). New York, 2003. Consultado el 25 de abril de 2012. Disponible en: http://www.consumersinternational.org/media/888028/directrices%20onu_sp.pdf

Viena de 1969⁴², en donde se adhiere a estas directrices con base a que sin estar ratificado aún por la doctrina, es tomado de igual forma como elemento constitutivo del bloque de constitucionalidad.

En cuanto a los **Referentes Legales**, se encuentra la naturaleza jurídica del servicio de televisión, establecida por la **Ley 14 de 1991**⁴³ que en su Art. 1 establece: “La televisión es un servicio público cuya prestación está a cargo del Estado”, sea mediante sus entidades o mediante particulares escogidos para tal fin, de forma temporal, sean estas personas naturales o jurídicas, de conformidad con los principios generales establecidos por el legislador. Para el tema que nos ocupa, debemos además remitirnos al art. 43 de dicha ley, que confiere al servicio de televisión por suscripción un estatus de publicidad, y reitera que éste servicio podrá ser prestado por concesionarios, previa celebración de un proceso de licitación pública con el Estado, pues como establece el Art. 1 de la **Ley 182 de 1995**⁴⁴ es el competente para mantener la regulación, el control y la vigilancia de dicho servicio.

Así las cosas, establecida la naturaleza jurídica de la televisión por suscripción como un servicio público, es dable interpretar sistemáticamente el ordenamiento jurídico que nos ocupa conforme al Art. 9 de la **Ley 142 de 1994**⁴⁵, que contempla los derechos correspondientes a los usuarios de servicios públicos, y que en su inciso 3, manifiesta que el usuario tiene el derecho a “obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva” toda vez que esto no se constituya en detrimento hacia terceros. De esta misma forma, en su inciso 4, instaura el derecho a “solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos”, como quiera que no se trate de información calificada como secreta o reservada por el legislador.

⁴² Ley 32 de Enero 29 de 1985. Por medio de la cual se aprueba la “Convención de Viena sobre el derecho de los tratados”, suscrita en Viena el 23 de mayo de 1969. Colombia, Consultado el 25 de abril de 2012. Disponible en: <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?idFile=2276>

⁴³ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 14 de 1991. Diario Oficial 39.651. (Enero 29). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_14_1991.php

⁴⁴ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 182 DE 1995. Diario Oficial No. 41.681 de 20 de enero de 1995. (Enero 20). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1995/ley_0182_1995.html

⁴⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 142 de 1994. Diario Oficial No. 41.433 del 11 de julio de 1994. (Julio 11). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1994/ley_142_1994.php

Aclarado lo anterior, y establecido el estatus de servicio público que el legislador le ha conferido a la televisión por suscripción y el régimen de protección al usuario de tales servicios, es menester indicar que en octubre de 2011 (Vigente a partir del 12 de Abril de 2012) fue sancionada la **Ley 1480 de 2011**⁴⁶ (Nuevo Estatuto del Consumidor), que en su art. 34, realiza que la interpretación contractual debe constituirse como favorable para el consumidor. Así las cosas, cuando quiera que exista una duda con respecto a las cláusulas contenidas en el contrato (En este caso, un contrato de prestación de servicios o un contrato de adhesión) se acogerán aquellas cláusulas que estipulen condiciones más favorables para el consumidor.

Así las cosas, debemos remitirnos al Título XII del libro 4 del Código Civil, relativo a los *efectos de las obligaciones*. Debemos indicar, en primera medida que el Art. 1602, expresa que el contrato se constituye como ley para las partes contratantes, y que este solo tendrá invalidez por consentimiento mutuo de las partes y por las causales previstas en el ordenamiento jurídico vigente. De tal forma que, formado el contrato, con todas las solemnidades previstas en la ley, se reputa perfecto, y su objetivo es el de producir los efectos que establecieron las partes al respecto. El Código Civil en su Art. 1603 señala que los contratos deben ejecutarse de buena fe, lo cual constituye que los contratantes no sólo se obligan a lo estipulado en el contrato, sino también a todas las obligaciones inherentes a la prestación objeto del contrato. De tal manera que el ordenamiento jurídico civil establece la responsabilidad del deudor, toda vez que el incumplimiento, per se, constituye un hecho antijurídico, que genera culpa con respecto al deudor. Así las cosas, el contrato celebrado bajo la luz de la legislación civil se establece una relación jurídica entre los contratantes que los obliga a ejecutar las prestaciones convenidas, de manera que si se presenta incumplimiento por parte de una de ellas, la otra se encuentra facultada para demandar el cumplimiento de la obligación y la satisfacción de carácter pecuniario por los daños ocasionados en razón a ese incumplimiento.

⁴⁶CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 DE 2011. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. (Octubre 12). Rige a partir del 12 de abril de 2012. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1480_2011.html

Conforme a lo anterior, se procederá a exponer los **Referentes del Ordenamiento Procedimental**, por ejemplo: el **Decreto 3466 de 1982**⁴⁷ conceptualiza los temas de propaganda comercial como medio para dar a conocer la gama de ofertas de bienes y servicios, siendo estos los que impulsan al consumidor a ver en la prestación que se haga del servicio algo idóneo, eficaz y de calidad pues logró adecuarse a lo que buscaba y lo más importante, cubrir y satisfacer sus necesidades, esto fundado en la exigibilidad de la suficiencia y veracidad de lo que se promoció y publique de lo contrario el productor intervendrá para proporcionar la asistencia técnica indispensable además de suministrar los elementos necesarios para la reparación del problema que origina una mala prestación del servicio y que no puede por ningún motivo menoscabar la calidad del consumidor en su posición de parte contratante.

También se puede presentar el evento en el que el productor entre a generar una inducción a error al consumidor, el cual podrá solicitar y exigir al empresario haga efectiva su garantía, entre a reemplazar el bien o servicio por otro de las mismas características, calidades y cualidades, o si es el caso indemnice por los daños y perjuicios ocasionados.

El usuario o consumidor busca obtener un respaldo debido a que al tratar de comunicarse directamente con la empresa, siguiendo así un salvoconducto para que se les brinde una solución al problema presentado, se están viendo afectados por la falta de respuesta oportuna, concreta, eficaz y congruente para con las circunstancias generadoras de la mala prestación del servicio y las respuestas dadas por la empresa. Esta situación lo que hace es generar la necesidad que ven los usuarios de formar organizaciones, esto con el ánimo de materializar una protección, representación y respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios tendiente al logro de una indemnización por lo que no les fue garantizado. A partir de esto, como lo expone el **Decreto 1441 de 1982**⁴⁸, se da un reconocimiento a este tipo de organizaciones conocidas como “Ligas y asociaciones de consumidores” de las que se puede rescatar, como una sus funciones más importantes, la de velar porque se dé una atención eficaz y oportuna de las quejas, reclamos o

⁴⁷ MINISTERIO DE GOBIERNO. COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. *Decreto 3466 de 1982*. Diario Oficial No. 33.559 de 3 de diciembre de 1982. (Diciembre 2). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/decreto/1982/decreto_3466_1982.html

⁴⁸ MINISTERIO DE GOBIERNO. COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. *Decreto 1441 de 1982*. Diario Oficial No. 36.024, de 11 de junio de 1982. (Mayo 24). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/decreto/1982/decreto_1441_1982.html

solicitudes que formulen los consumidores en relación con la efectividad de sus derechos.

Existen otras entidades, como la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual al ser la encargada de velar por la protección del consumidor, conforme al **Decreto 2153 de 1992**⁴⁹, posee como funciones las de atender las reclamaciones o quejas asumiendo las medidas que resulten pertinentes por hechos que pudieren implicar la libre participación de las empresas en el mercado, la eficiencia económica, y fundamentalmente el bienestar de los consumidores respecto del contrato celebrado.

La Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con algunas funciones de control y la vigilancia de las actividades desarrolladas por las ligas y asociaciones de consumidores, que buscan garantizar la transparencia en las diligencias adelantadas por los agentes de policía cívica, pertenecientes a las ligas y asociaciones de consumidores. La Superintendencia de Industria y Comercio informa a la autoridad competente cualquier violación de las normas de protección al consumidor, lo cual está dispuesto en la **Resolución 33265 de 2002**⁵⁰. Los usuarios de televisión por cable han presentado numerosas quejas debido a la calidad de servicio que actualmente les prestan y la Superintendencia de Industria y Comercio, quien vela por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, no muestra concretas soluciones a las problemáticas de los consumidores.

Como **intervenciones administrativas (programas)** encontramos: El Plan Nacional de Desarrollo (PND) como política gubernamental de la Presidencia de la República propuesto para el periodo 2010-2014⁵¹, busca un “mejoramiento del entorno de negocios” se busca rediseñar y fortalecer el esquema institucional de supervisión, vigilancia y control. Para esto se tiene como finalidad el fortalecer a la Superintendencia de Industria y Comercio, en

⁴⁹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2153 de 1992. (Diciembre 30 de 1992). D.M.S Ediciones Jurídicas. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/LEGISLACION/decretos/1992/D2153de1992.htm>

⁵⁰ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Resolución 33265 de 2002. En: Lex Base. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.lexbasecolombia.net/biblioteca.uniandes.edu.co:8080/normas/superintendencias/superindustria%20y%20comercio/2002/r33265de2002.htm>

⁵¹ PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2010-2014. “Prosperidad para todos”. Resumen Ejecutivo. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 24 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=4-J9V-FE2pI%3D&tabid=1238>

especial para mejorar la eficiencia en el control de los derechos del consumidor; además se busca impulsar un proyecto de Ley que actualice el Estatuto de Protección al Consumidor; y fortalecer el Consejo Nacional de Protección al Consumidor junto con la creación de Consejos departamentales y municipales de protección al consumidor.

En **Materia Jurisprudencial**, el Consejo de Estado, en su Sala de lo Contencioso Administrativo, ha fijado jurisprudencialmente, en desarrollo del ordenamiento jurídico vigente, la naturaleza de los organismos de vigilancia competentes para la protección de los intereses de los consumidores, como la Superintendencia de Industria y Comercio; a la que según sentencia.⁵² En el año de 1998, profirió dos sentencias que han sido fundamentales para el tema de protección al consumidor. En estas se fijan medidas de protección con respecto a la responsabilidad de las empresas comerciales en punto de marcas, leyendas y propagandas (que pueden producir un error del consumidor, en el momento de adquirir un bien o un servicio)⁵³; por otra parte, asegura que se mantenga un reglamento técnico en favor de la protección del consumidor, con respecto a los productos que le han sido ofrecidos.⁵⁴

1.4. Estado del Arte

Es necesario, igualmente contemplar diversos enfoques que han planteado posibles soluciones al problema de investigación, es decir el **Estado del Arte**; para ello se hace necesario acudir a los estudios realizados por distintos autores, de manera que ayuden a ilustrar un enfoque más amplio a la hora de plantear nuevos mecanismos para la resolución del problema.

⁵²CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 7 de Diciembre de 1993. Consejero ponente, Doctor Rodríguez Rodríguez Libardo. Expediente 1993- N 2335. Fecha de consulta: el 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1993-n2335.html>.

⁵³CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 24 de Septiembre de 1998. Consejero Ponente, Doctor Polo Figueroa, Juan Alberto. Expediente 1998 – N5014. Fecha de consulta: 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1998-n5014.html>.

⁵⁴CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 28 de Mayo de 1998. Consejero ponente, Doctor Rodríguez Rodríguez Libardo. Expediente 1998 – N 4666. Fecha de consulta: el 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1998-n4666.html>

Dentro de las propuestas de solución al problema objeto de investigación, encontramos de un lado, a **Germán Carlos Caicedo**⁵⁵ citado por Marco Antonio Velilla, quien propone las bases de una estrategia especializada y autónoma para la defensa del usuario-consumidor, la cual implica la necesidad de que la supervisión estatal y el servicio al cliente sean separados de las entidades que conocen del control y la estabilidad de las empresas las cuales deben velar por la generación de instrumentos de cobertura que resulten más indicativos que el de la imposición del riesgo al usuario, quien en ese caso no cuenta con las condiciones suficientes para hacer efectivos su derecho individual ni su defensa.

Gaspar Ariño Ortiz⁵⁶ plantea que las competencias del gobierno en el sentido de la prestación del servicio de televisión por cable, y por extensión al servicio de televisión satelital, deben contar con la institución de un “marco normativo general básico”, así como el establecimiento y la aprobación de reglamentos técnicos para la prestación del servicio.

Vidal Olivares⁵⁷ presenta que se deben producir una amalgama de actuaciones en búsqueda de remedios contra el incumplimiento del contrato por la indebida prestación del servicio, las cuales deben encontrarse cobijadas por la acción de cumplimiento y la indemnización del daño causado al consumidor, por lo que es conveniente que estén ajustadas a la contratación internacional; para que este pueda optar con cierta libertad en la obtención de la satisfacción de su interés; Cabe aclarar que no se debe desconocer la buena fe de la empresa prestadora del servicio, es necesario estudiar las condiciones contractuales y de prestación del servicio.

Arboleda Arango⁵⁸ presenta como posible solución el fortalecimiento de las organizaciones para la garantía de los consumidores, que se entenderán

⁵⁵ VELILLA, Marco Antonio. Los servicios públicos como instrumento de solidaridad y cohesión social del Estado. Estructura especializada y autónoma para la defensa del usuario (Carlos Germán Caicedo Espinel) Bogotá. D.C. Colombia. Ediciones Jurídicas Gustavo Ibáñez C. Ltda. 2005. Págs. 213. ISBN. 958-8192-99-4.

⁵⁶ ARIÑO ORTIZ, Gaspar. El papel de las administraciones territoriales en materia de televisión por cable. [En línea] ISSN-e 0212-9469, N° 31, 1994, [Fecha de consulta: 11 Septiembre 2013] págs. 12-20. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2862895>

⁵⁷ VIDAL OLIVARES, Álvaro. El incumplimiento y los remedios del acreedor en la propuesta de modernización del derecho de las obligaciones y contratos español. Revista Chilena de Derecho Privado (RChDP). [En línea]. N° 16. Julio 2011. [Fecha de consulta: 28 Abril 2012]. Págs. 243-302. Disponible en: www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/.../315. ISSN 0718-8072

⁵⁸ ARBOLEDA ARANGO, Ana María. La actitud del consumidor según la percepción de justicia organizacional. Revista Indexada por Colciencias: Estudios gerenciales. Universidad ICESI. [En línea]. Vol. 25 No. 113. Octubre - Diciembre de 2009. Cali, Colombia. [Fecha de consulta: 28 Abril 2012]. Págs. 99-122. Disponible en:

guiadas por las evaluaciones de satisfacción del consumidor, tanto de carácter global como particular. Para esto deberá tener en cuenta tres dimensiones: la distributiva, procedimental e interactiva. Las que jugarán un papel importante al lograr determinar lo esperado y brindado por el consumidor, lo ofrecido por la organización, y la relación entre consumidor y organización mediante el monitoreo de las prácticas que muestren el ejercicio de la justicia organizacional, la escala de satisfacción y la escala de intenciones conductuales.

Finalmente, **Enrique Linde Paniagua**⁵⁹ expone la necesidad de unificar las normas existentes que regulan la televisión con un nuevo régimen que resuelva la laguna jurídica en que se encuentra este medio; logrando así estabilidad para los usuarios y las empresas prestadoras del servicio al ser reguladas por una única jurisdicción que establezca los concretos medios de defensa del consumidor televisivo y sus correspondientes procedimientos.

A continuación, analizaremos los diferentes artículos científicos para el desarrollo de los elementos de continuidad dialéctica. Para ello, es imperativo establecer los puntos de contacto entre cada uno de ellos. Presentan criterios parecidos **Enrique Linde Paniagua y Gaspar Ariño Ortiz**, al indicar, que debe haber un marco legal establecido por el órgano legislativo, que no dé cabida a lagunas que deban resolverse por la vía jurisprudencial, brindando así una estabilidad jurídica que brinde reglamentos técnicos precisos para la prestación del servicio.

Enrique Linde Paniagua y Vidal Olivares establecen que se debe propender por medios de defensa concretos que permitan una eficaz protección al consumidor, ejemplo de ello es la acción de cumplimiento, Asimismo se resalta el control por parte del Estado, responsable de la legitimación de particulares para la prestación de este servicio, haciéndolo garante de su adecuada prestación y encargado de propiciar la defensa de los intereses de los consumidores. Complementando lo anterior Germán Carlos Caicedo propone la necesidad de una supervisión estatal enfocada a dar cumplimiento a los derechos de los usuarios por medio de instrumentos

http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/2123/1/5.%20Ana_Ma._Arboleda_Actitude_s_consumidor.pdf. ISSN 0123 – 5923.

⁵⁹ LINDE PANIAGUA, Enrique. La protección de los usuarios de la televisión en el derecho de la unión europea. [En línea] Revista de Derecho de la Unión Europea, n° 11 - 2º semestre 2006. [Fecha de consulta: 11 Septiembre 2013] Págs. 157-194. Disponible en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19836&dsID=ProtUsuaTv.pdf>

de cobertura que den un servicio al cliente eficaz dando a conocer las fallas del sistema. Considera el autor que este servicio al cliente debe ser prestado por una empresa autónoma a la encargada de sancionar a la empresa, garantizando así imparcialidad y menor concentración de poder en la empresa sancionadora. Sin intermediarios que transfiguren la opinión de los usuarios.

Arboleda Arango y Germán Carlos Caicedo señalan que es importante la creación y el fortalecimiento de organismos diseñados para el control de la relación usuario-empresa en cuanto a la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, registrando el tipo de quejas y de respuestas dadas para poder crear estrategias de defensa de los intereses y de los derechos de los usuarios. Facilitando así la tramitación de las quejas y permitiendo la solución de las fallas del servicio sin un desgaste innecesario y permitiendo así la acción del consumidor en una forma integrada.

Al contrastar los diferentes postulados de los artículos estudiados se evidencian las vertientes que los autores desarrollan y las diferencias a la hora de viabilizar una solución al problema planteado. De las diversas temáticas podemos deducir la manera en la cual los autores exponen el tratamiento de la solución conforme a distintos indicadores que proporcionan una claridad superior de lo que buscaban transmitir.

Conforme a lo anterior, la **Supervisión Estatal** es tomada desde dos perspectivas. De un lado encontramos que Arboleda Arango quien propone que dicha supervisión debe ser guiada por las evaluaciones de satisfacción al consumidor ya que allí es donde se evidencia la real calidad e idoneidad del servicio prestado. En cambio Caicedo plantea que se debe buscar la creación de instrumentos para proteger directamente los derechos de los usuarios, sin atenerse a lo que las entidades encargadas de servicio al cliente promulguen en materia de satisfacción del servicio, ya que esto no genera protección como tal a los intereses del usuario.

Respecto si la **defensa debe ser grupal o individual** encontramos que según lo expuesto líneas arriba Arboleda Arando opina que la defensa del usuario se debe dar en conjunto una vez que las organizaciones se vean fortalecidas, es decir que sean las organizaciones junto con los usuarios quienes por medio de evaluaciones de satisfacción y el monitoreo de las prácticas den unos parámetros de satisfacción para así crear una guía de

comportamiento del servicio de manera grupal e individual.; en contraste, German Caicedo propone que de cierta manera el acceso para la protección de intereses y derechos de los usuarios sea un tanto rogada, porque la supervisión estatal sólo se pondrá en marcha cuando el usuario de manera individual y haciendo uso de mecanismos y/o instrumentos reclame la defensa efectiva de sus derechos.

En cuanto al **Marco Normativo** Gaspar Ariño Ortiz, sostiene que se debe crear el marco normativo básico por cuanto al introducirse nueva tecnología en la materia (televisión por cable y satelital) se necesitará nueva normatividad para regular únicamente la prestación del servicio. Para Paniagua esto no será necesario debido a que solo es cuestión de tomar las normas existentes e ir las unificando bajo un nuevo régimen junto con aquellas que se vayan promulgando en materia televisiva, de prestación del servicio y de medios de defensa estipulados en ellas junto con sus procedimientos

Como se indicó anteriormente, los autores plantean diversas soluciones, que no se excluyen entre sí, sino que, en contrario sentido, se complementan para formar así un sistema eficaz de protección al consumidor. Con fundamento en los puntos precedentes y conforme a la propuesta del problema objeto de investigación, en la solución a proponer convergen varios aspectos. En primer lugar, debemos partir del establecimiento de un “Marco normativo general básico” en materia de televisión que pre establezca los reglamentos técnicos a seguir en la prestación de este servicio, dicho marco normativo resolvería las lagunas jurídicas relativas al tema y generaría estabilidad tanto para usuarios como para empresas prestadoras del servicio, puesto que designando una única jurisdicción encargada con unos procedimientos preestablecidos se subsanarían las desigualdades propias entre los extremos contractuales. Aunado a este primer punto se le debe brindar al consumidor televisivo unos mecanismos de defensa precisos para que en caso de ver menoscabados sus derechos tenga claro conocimiento de que manera proceder para evitar perjuicios en su contra. En segundo lugar, la creación de organizaciones de consumidores que permitan darles la debida orientación para cada caso determinado, acompañándolos en el proceso de la tramitación de su caso específico. Y en última medida se debe resaltar el deber de Control del Estado sobre las empresas prestadoras, que además de contar con un organismo encargado de sancionar se implemente otra organización encargada del servicio al cliente y del registro de la

satisfacción de los consumidores, para así lograr el seguimiento de fallas reiterativas y en la medida justa se instauren investigaciones a empresas para que así se les imponga una sanción, por este motivo y para la objetividad de la organización se considera debe gozar de autonomía respecto del órgano sancionador.

Por todo lo anterior, surge el cuestionamiento de una **Pregunta de investigación**: *¿Es eficaz la Ley 1480 del 2011, en virtud del cumplimiento de las obligaciones contractuales resultantes de la prestación del servicio de televisión por suscripción?* Toda vez que la situación fáctica dista del contemplado teórico de la norma puesto que se habla de una eficacia cuando la norma jurídica trasciende al mundo material.

1.5. Marco Teórico

Al referirse a **La Eficacia**, siendo esta la dimensión del Derecho que se investiga, se plantea que lo que se tenga plasmado en la norma se debe encontrar materializado en la realidad social; todo esto como resultado de la intervención de los entes estatales encargados de llevar a cabalidad el cumplimiento de determinada norma, sumado a esto resulta pertinente dar conocimiento a la población sobre los alcances y las implicaciones que trae consigo la norma.

Para **Bobbio**⁶⁰, la eficacia se enmarca dentro del Derecho cada vez que esta atiende al problema de si la norma es o no cumplida por las personas a quienes se dirige y, en el caso de ser violada, que se haga valer con medios coercitivos por la autoridad que la ha impuesto.

La entrada en vigencia de una ley es una evolución del pensamiento jurídico que busca el mejoramiento de una situación, actualizando el sistema normativo para que este pueda ser más adecuado a la realidad social, llenando los vacíos que su norma predecesora no logró satisfacer, buscando así dar solución a los nuevos desafíos que presenta la sociedad moderna. Como se ha precisado anteriormente la expedición de una ley con el trámite requerido no es la única condición para que sea válida, según Bobbio es necesaria que dicha norma sea eficaz y esto se logrará contando con la intervención de las autoridades encargadas, junto con los recursos

⁶⁰ CRUCETA, José Alberto, “*Argumentación Jurídica*”. Escuela Nacional de la Judicatura. Santo Domingo, República Dominicana, 2012. Página 14.

administrativos que posibiliten la correcta aplicación de la norma, de lo contrario ocurriría el fenómeno en el cual la norma será válida pero no eficaz, lo que supondría que aunque se encuentre inmersa en el ordenamiento normativo no cuenta con los mecanismos necesarios para hacerla cumplir o también debido a la negligencia de los operadores judiciales.

El estatuto de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011), al surgir como respuesta a la necesidad de especificidad y reglamentación en esta materia, no está siendo atendido en muchos escenarios, entre ellos la televisión por suscripción, objeto de la investigación. El desconocimiento de dicha ley se da por cuanto no contiene las medidas adecuadas para el resarcimiento del daño hacia los usuarios y los mismos no tienen conocimientos suficientes sobre sus derechos.

En lo que atañe a la argumentación de las **Claves Epistemológicas**, con base en los fundamentos doctrinales desde lo que se comprende en el problema de investigación, es debido tratar la definición, la naturaleza jurídica y las características del mercado. En primera medida, se debe señalar que el término mercado viene del latín *mercatus* (tráfico, comercio), de esta manera, todos los tratadistas convergen al señalar que se trata de un conjunto de compradores y vendedores de un determinado bien o servicio; determinado, porque como señala **Fernández Valiñas**⁶¹, depende del enfoque disciplinario desde el que se asuma. Igualmente se ha entendido por mercado “cualquier institución, mecanismo o sistema que pone en contacto a compradores y vendedores, y facilita la formación de precios y la realización de intercambios”⁶². **Thompson**⁶³ y **Ávila Macedo**⁶⁴, concuerdan en que se trata del lugar en donde se desarrollan las actividades mercantiles, que dan paso a la satisfacción de necesidades y deseos específicos, sumado a la cantidad en que se comprará o se venderá, lo que se materializa en las transferencias de *títulos de propiedad*. En cambio señala **Sellers Rubio**⁶⁵, que el sólo hecho de existir una necesidad no da cabida a la existencia de un

⁶¹ FERNÁNDEZ VALIÑAS, Ricardo. Segmentación de mercados. Segunda edición. Cengage Learning Editores, 2002. Pág. 1.

⁶² DÍAZ GIMÉNEZ, Javier. Macroeconomía: primeros conceptos. Antoni Bosch Editor S.A. Barcelona, España. 1999.

⁶³ THOMPSON, Iván. Concepto de mercado. Consultado el 5 de octubre de 2013. Tomado de: <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r92707.PDF>. Págs. 1-4.

⁶⁴ ÁVILA MACEDO, Juan José. Economía. Umbral Editorial S.A. de C.V. México. 2003. Págs. 37-40.

⁶⁵ SELLERS RUBIO, Ricardo Casado Díaz, Ana Belén. Introducción al marketing. Editorial ECU. España, 2013. Págs. 101-103.

mercado, “dado que los individuos/empresas deben tener una capacidad adquisitiva para adquirir los productos que desean”⁶⁶. La idea de un mercado único, según **Zambrana Ramírez**⁶⁷, es producto de una suma e interrelación de muy diversos mercados, esto siendo resultado de la abstracción que refleja un resultado general con ocasión a que es bajo este panorama, que cada mercado funciona para productos y servicios determinados. Este aspecto refleja que “en general, las empresas pertenecientes a un mercado producen un mismo producto o conjunto de productos relacionados entre sí, esto es, altamente sustitutos, y producen de acuerdo a una tecnología similar”⁶⁸.

En lo que respecta a la argumentación de las **Fisuras Epistemológicas**, con base en la crítica del problema en las condiciones de la situación socio-jurídica identificada, cabe señalar que si como resultado de las prácticas empresariales se incumple el contrato o se desconocen los derechos consagrados en el Estatuto del Consumidor afectando el equilibrio dado por la oferta y demanda, es allí donde se presenta una sanción a las empresas prestadores de televisión por suscripción; por ende el Estado puede llegar a sancionar a la empresa que incurre en estas prácticas, pero se queda en una eficacia parcial, puesto que de manera alguna se ha resarcido el perjuicio causado al usuario que en últimas es el sujeto protegido.

De tal suerte que, en un extremo encontramos al concesionario del servicio, quien se encuentra ajustado a los lineamientos establecidos por el Estado, que es representado por la Autoridad Nacional de Televisión y la Superintendencia de Industria y Comercio; y por el otro lado, la perspectiva del consumidor, quien es el visiblemente afectado por la falla del mercado que ocasiona el primero y que idealmente, a través de la reparación de perjuicios debería resarcir al segundo.

De manera que, podemos encontrar como fuente de la falla del mercado, el desbalance en el cumplimiento del contrato, pues mientras una parte cumple con su obligación de pagar la otra no presta del servicio de manera óptima y

⁶⁶ *Ibíd.*, Pág. 101.

⁶⁷ ZAMBRANA RAMÍREZ, Colman. Administración del Comercio Internacional. Compilación de temas actuales sobre Comercio Internacional. Primera edición. Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. 1995. Pág. 15.

⁶⁸ Mercado de bienes. Consultado el: 4 de octubre de 2013. Tomado de: <http://decon.edu.uy/publica/noec/Cap04.pdf> Pág. 71

además incurre en prácticas desproporcionadas omitiendo la ley⁶⁹. En la anterior situación lo que se evidencia es un incumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas como quiera que el concesionario, al conocer sus alcances técnicos, se encuentra en la capacidad de prever las posibles contingencias que puedan recaer sobre su relación contractual con el consumidor. Lo cual causa un perjuicio al dar a una persistente falla en el servicio. Por lo tanto, podemos concluir, que las dificultades que presenta el mercado de televisión por suscripción, se encuentran sustancialmente relacionadas con las fallas del mercado, que afectan al consumidor, pero que los perjuicios originados por estos daños nunca son retribuidos integralmente, sino que, solamente se genera una reparación parcial, la cual se constituye por la devolución del servicio no prestado, pero nunca de los perjuicios originados con este daño.

En lo atinente a la argumentación de las **Brechas Epistemológicas**, con base en el campo teórico de acción y la acción de la novedad instrumental identificados, se debe partir de que el problema de investigación se encuentra dentro de la dimensión de la eficacia, en donde se evidencia la tensión existente entre un hecho social “las irregularidades en el servicio prestado por las empresas de televisión por suscripción” y una norma jurídica “Ley 1480 de 2011⁷⁰” norma que evidencia un avance en materia de defensa del consumidor. Es por eso que se cuestiona la real aplicación de la normatividad vigente, pues se denota que las empresas han reincidido en dichas irregularidades vulnerando así las prerrogativas normativas y legales.

Teniendo en cuenta lo anterior, debemos reconocer que el campo teórico del derecho del cual adquiriremos sustento es el de “**La sociología jurídica**” ciencia encargada del estudio del funcionamiento de las sociedades, es así que hace un análisis de las relaciones sociales entre los individuos, las leyes que los rigen y las diversas formas de organización que pueden presentar los individuos. Esta ciencia puede hacer uso de tres métodos: el cualitativo, que supone descripciones detalladas de personas y comportamientos, el cuantitativo que involucra variables numéricas y el comparativo que estudia una correlación entre dos situaciones que se confrontan. Al adoptar cualquiera de estos métodos esta ciencia brinda una interpretación de los

⁶⁹ COOTER, Robert y ULEN, Thomas. Derecho y Economía. Fondo de Cultura Económica. México, 2002. Pág. 65.

⁷⁰ Ley 1480 de 2011, tomado de la página de la secretaria del senado: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html Consultado el 9 de septiembre de 2013

fenómenos sociales permitiendo el señalamiento de las falencias que se pueden presentar en la sociedad.⁷¹ Por lo tanto se le dará un enfoque económico atendiendo a que la sociología por si sola hace un estudio general de una situación presentada, por esta razón es que resulta necesario delimitar su campo de acción integrando la economía como una ciencia que ofrece parámetros estrictos en lo que se refiere a variables cuantitativas que permiten establecer la problemática jurídica a estudiar. Con esto, al hablar de socio-economía se tiene la finalidad de abarcar la incidencia de la economía sobre los hechos sociales y culturales propios de un sistema. Lo que la caracteriza es la adopción que hace de “la justicia, la solidaridad, y la felicidad globales, y no solamente la maximización de una utilidad llamada interés propio.”⁷²

Cabe resaltar que se tienen en cuenta los factores de los que se valen los individuos para la toma de decisiones, en donde más que un interés propio, se encuentran influenciados por el comportamiento que tiene el mercado y el papel que desempeñan los agentes económicos sobre la sociedad, pero con la salvedad que cuando exista algún tipo de incumplimiento por parte de las empresas prestadores del servicio, se debe generar una indemnización integral, por lo tanto, es que se propone como novedad instrumental la “*Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios basada en Rafael Roselló Manzano*”, el cual busca acercar la línea jurídica del común law en relación de la indemnización de perjuicios originados a los consumidores. Esta teoría se fundamenta en observar los dos momentos de protección del consumidor, el *ex ante* y *ex post*, que en si busca la reparación del consumidor afectado.

Cuando se menciona las fallas en el mercado, se hace referencia a que un bien o un servicio no llega ser eficiente dentro del mercado. En nuestro caso concreto, al tomarse la televisión como un servicio público que el Estado ha delegado en cabeza de los particulares, por su naturaleza debe entenderse que al optar un particular por una de las opciones que le ofrece al mercado, no debería incidir en forma negativa sobre el uso que los demás hagan sobre este servicio, puesto que de hacerlo se incurre en la denominada falla del sistema. La teoría de la cual haremos empleo tiene como finalidad mejorar la

⁷¹Definición ABC: Tu diccionario hecho fácil. Definición de sociología. Consultado el 9 de octubre de 2013. Tomado de: ABC: <http://www.definicionabc.com/ciencia/sociologia.php#ixzz2hFa0cfcN>

⁷² SALAS, Carmen. Socioeconomía. Consultado el 9 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://www.uv.es/sasece/rese1.htm>

eficacia de los mercados, denotar cómo el Estado se puede convertir en un ente controlador de las relaciones económicas para de tal forma llegar a establecer medidas necesarias que permitan el progreso de las actividades que se establecen en el mercado y proteger al consumidor por fallas en el mercado, que tengan que ser indemnizando por el operador del servicio.

Se toma como referente la Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios, dado que se refiere a las falencias que tiene el mercado para poder de forma ágil y efectiva dar un control respecto a la reparación del consumidor. Además bajo esta teoría se busca poder darle una protección anterior y posterior respecto a los daños injustificados originados por las fallas del servicio.

Es imperativo indicar que cada una de las concepciones propuestas anteriormente tiene como objetivo estructurar el mercado a través de la implementación de medidas de reparación, cuya incidencia limite la presencia de fallas en el mercado, y para los efectos de nuestra investigación, en el mercado de televisión por suscripción. En primer lugar, es menester hacer referencia a la importancia del control estatal en los prestadores de servicios a los cuales concesionó. En segundo lugar, es necesario establecer que las sanciones impuestas a las empresas prestadoras del servicio deben tener fines de resarcimiento ante el Estado y los usuarios. Por último se debe propender por educar a los consumidores porque de ello depende que estos puedan hacer valer sus derechos.

En lo que atañe a los **Criterios de Validación Externa** de la novedad instrumental con base en la norma pertinente, se debe tener en cuenta que la **Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios basada en Rafael Roselló Manzano**, vista desde el aspecto normativo establece desde la falla del mercado de los bienes públicos la debida interferencia del Estado frente a la relación de consumo, según la teoría ésta debe estar en base a dos postulados principales. El primero, cuando el Estado se encarga del subsidio ante las entidades de orden privado y la segunda las sanciones deben cumplir un fin doble.

De tal manera que el problema de investigación nos invita a fundamentar el aspecto constitucional en el **Artículo 78**⁷³, pues, aunque busca una

⁷³ *Ibíd.*, Artículo 78. Pág. 31.

protección del usuario frente al prestador del servicio nos sugiere una desventaja del primero con respecto al segundo, hecho que vulnera el derecho del consumidor toda vez que se ve implicado en el pago de un servicio que no goza de unas óptimas condiciones de calidad. La perspectiva de esa relación intersubjetiva comprende una serie de esquemas racionales que comportan la diversidad de conductas que se presentan entre los consumidores, respecto del escepticismo que existe con respecto de la protección legal y constitucional hacia éstos. Luego, es menester el desarrollo teórico de una evaluación a partir de la dialéctica con respecto al sujeto de derechos. La presentación de disposiciones representa un punto de desigualdad con respecto al caso en concreto, como quiera que busca formular de manera expresa y extensa todos los casos posibles, (con base en las quejas, punto a resaltar dentro de la situación socio jurídica problemática). Aplicando la perspectiva de Rafael Rosselló Manzano, la relación que se presenta entre los sujetos del vínculo contractual y el objeto, comportan una interacción que incluye a un tercero –el Estado, a través de la regulación legal y constitucional- o expresado de otra forma, se observa cómo el consumidor está dentro de un mercado de servicios y el Estado deja al consumidor al merced de los privados, es decir, el Estado al no presenta un acompañamiento serio al consumidor, genera que el extrema más débil en esta relación (consumidor) sea violentado en sus derechos contractuales, frente a los operadores de suscripción por televisión.

El **artículo 365**⁷⁴ de la Constitución Política de Colombia, establece como el Estado puede delegar a particulares la prestación de servicios públicos, pero en su segundo inciso hace referencia que la prestación puede darse indirectamente –por prestación de particulares- manteniendo siempre el control y vigilancia. Observamos como desde un aspecto formal se establece una obligación del Estado por velar por el buen servicio del servicio, pero si este control fuera efectivo ya es su parte operacional no encontraríamos fallas en el mercado, dando cabida a disponer soluciones efectivas mediante la teoría para el problema planteado en la televisión por suscripción.

La perspectiva legal y constitucional nos plantea una clara preferencia hacia el consumidor. La concepción concerniente a las empresas prestadoras de servicios de televisión por suscripción comprende un evidente ánimo de

⁷⁴ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, COMENTADA. Artículo 365. 16ª edición. Leyer. Bogotá 2012. Pág. 1040.

lucro, como quiera que la situación se contrapona a la situación del consumidor, que pretende la protección como sujeto de derecho protegido especialmente por la norma superior. Así, la Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios basada en Rafael Roselló Manzano busca un rompimiento de carácter epistemológico con respecto a las normas y como se efectivizan dentro de la la reparación de perjuicios, por cuanto este mercado presenta problemas dentro de la prestación del servicio de televisión y afecta directamente a la parte contractual más débil.

Como **Criterios de Validación Interna** de la novedad instrumental seleccionada, con base en la doctrina jurídica de la que se parte, se debe atender a su relación con la Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios, para lo cual es debido hacer referencia a la acepción doctrinal de “reparación de perjuicios”, y su aplicabilidad, ligado a la teoría en mención, con respecto de las quejas presentadas por parte de los usuarios de televisión por suscripción.

De tal suerte que, con base en la Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios, podemos observar que es en el mercado, donde se espera la presencia de un equilibrio, y que de no haberlo, requiere del empleo de políticas públicas que entren a alcanzar y permitir la marcha eficiente que de los mercados se espera obtener en el campo competitivo. Esto aplicado al problema jurídico que se presenta, exige una ubicación dentro de un orden específico, producto de la relación establecida entre las empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción y los usuarios que devengan este servicio. Esta perspectiva nos ofrece una referencia sobre las actividades productivas y de consumo atendiendo a los comportamientos de los distintos agentes económicos que se mueven en este escenario, y ubicándonos más ampliamente en el contexto social y político.

Es entonces como al ubicar la prestación del servicio de televisión por suscripción, en un mercado dual de consumo y de servicios, que como se había señalado, se concibe como un medio que al ofrecer flexibilidad, multiplicidad e interactividad, satisface demandas específicas en un contexto marcado por una amplia oferta de contenidos simbólicos y diversificación de prestaciones. Ésta novedad instrumental busca la construcción de mecanismos efectivos para la protección de los perjuicios originados a los consumidores por fallas en el servicio por televisión y de esa forma busca

equilibrar la desigualdad que presentan los consumidores frente a las grandes compañías. Mediante las sanciones no solo por los daños del servicio dejado de brindar, sino que, también por los daños originados en el servicio y que conminaron al consumidor en un gasto adicional.

Por lo anterior, el mercado se encontraría en un equilibrio originado por la verdadera protección del consumidor dentro de la reparación de perjuicios, donde el consumidor no será la parte débil de la relación jurídica, sino que, al tener este tipo de mecanismos evitara que las empresas que tengan fallas en el servicio queden “impunes” frente a los daños originados al consumidor, ya sea la falta del servicio prestado, como los gastos adicionales causados hasta la reparación del servicio.

Acorde a lo anterior, el grupo de investigación propone como **Hipótesis de Trabajo** que *Las decisiones administrativas que conminen a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción a la reparación de perjuicios causados a los usuarios del servicio, amparados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) favorecería la adecuada prestación del servicio de televisión por suscripción con el objeto de garantizar el oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales.*

1.5. Formulación metodológica del objetivo general de la investigación.

Es así como se logra configurar un sistema de objetivos metodológicos que permitan esclarecer la finalidad de la investigación para lograr así un orden concatenado en las actuaciones. Como **objetivo general** se precisa el siguiente: *Evaluar la eficacia de la Ley 1480 de 2011 en la prestación del servicio de televisión por suscripción, con fundamento en la Teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios basada en Rafael Roselló Manzano, con el propósito de justificar la implementación de la figura de la reparación de perjuicios en las decisiones administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

1.6. Formulación metodológica de los objetivos específicos de contextualización.

Igualmente resulta importante hacer énfasis específico a los objetivos teórico y fáctico, los cuales hacen posible desarrollar y enfocar de manera minuciosa el objetivo general.

Teórico: *Argumentar de qué modo la relación existente entre la Ley 1480 del 2011 y el cumplimiento de las obligaciones contractuales puede brindar una adecuada protección al consumidor en lo referente a la prestación del servicio de televisión por suscripción.*

Fáctico: *Determinar el grado de afectación jurídica a la Ley 1480 de 2011 en el desarrollo de la prestación del servicio de televisión por suscripción en base de las obligaciones contractuales.*

Igualmente se contará con un **objetivo específico teórico de conceptualización:** *Exponer los criterios de prevalencia de la ley 1480 del 2011 en cuanto a las garantías pertinentes a la protección al consumidor con respecto a las relaciones contractuales surgidas entre éstos y la empresa prestadora del servicio de televisión por suscripción.*

Finalmente se construirán los **objetivos específicos prácticos de corroboración:**

- ✓ Analizar las decisiones de las entidades competentes en materia de televisión por suscripción para la corroboración la situación socio-jurídica problemática.
- ✓ Practicar entrevistas a entidades que están intrínsecamente relacionadas con el tema de la televisión por suscripción con la finalidad de diagnosticar el problema de investigación.
- ✓ Practicar encuestas a los usuarios del servicio de televisión por suscripción para dilucidar las fallas presentadas en dicho servicio.

CAPÍTULO II

“LA REALIDAD DEL CONSUMIDOR DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN”

Este capítulo ofrece al lector una visión general de los métodos utilizados para la conceptualización de la solución del problema de investigación, que se ve reflejada en la hipótesis planteada.

2.1. Estrategia Metodológica

La estrategia metodológica debe ser entendida como la agrupación del enfoque paradigmático y metodológico disciplinar de la investigación, su tipología, los métodos utilizados y su justificación metodológica. Así, se hace imperioso determinar las técnicas utilizadas y desarrolladas en el transcurso de la investigación.

El enfoque presentado se encuentra determinado por el método desarrollado, cuyo carácter es **mixto** (esto es, Cualitativo - Cuantitativo). *Cuantitativo*, por cuanto se vale del uso del análisis estadístico, pues deviene de la ejecución de encuestas e información recolectada dentro del sistema de instituciones gubernativas. *Cualitativo* pues se recurrió al *método de estudios comparativos*, a nivel *longitudinal* en el que se observará la evolución de la normatividad de protección al consumidor en la legislación colombiana, y a nivel *transversal*, pues se analizarán ciertos aspectos del derecho del consumidor en las legislaciones americana y española. Así mismo, se utilizó el método *inductivo-deductivo*, estudiando el Estatuto del Consumidor (*Carácter General*), el cumplimiento de las obligaciones contractuales (*Carácter Particular*), y las fallas en el servicio, como núcleos conceptuales.

El tipo de investigación utilizada es la **experimental**, concebida como un proceso sistemático y de aproximación científica en la que, mediante la manipulación de ciertas variables, se medirán y controlarán los cambios presentados en el intervalo de la investigación. De esta manera, nos detendremos a analizar las cuestiones económicas predominantes en materia de consumo, en materia de televisión por suscripción, mediante la aplicación de la **Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios** expuesta por Rafael Roselló Manzano.

El método empleado en el desarrollo del trabajo de investigación es el **comparativo**, en el cual se busca establecer los aspectos más significativos para contextualizarlos a través de indicadores.⁷⁵

Los métodos teóricos que utilizamos son los siguientes: El método *Inducción-deducción* que proporciona las herramientas para la elaboración del problema de investigación; el método de *Análisis – Síntesis*, que brinda la posibilidad de elaborar el marco conceptual en el que se sustenta el problema de investigación; el método de *Transito de lo abstracto a lo concreto*, que busca conceptualizar la dimensión del derecho que aplicaremos; el método *Histórico – Lógico* sobre el cual recae la elaboración de un marco histórico orientado a la comprensión de la dimensión del problema de investigación; el método *dialectico* de investigación, destinado a la elaboración del estado del arte; la *modelación del Marco Teórico*, con el fin de orientar la hipótesis de investigación y el método *Hipotético-Deductivo* para la elaboración de los objetivos de investigación.

La forma de investigación que utilizamos es **aplicada**, puesto que se tendrán en cuenta los descubrimientos y avances obtenidos durante la investigación y trabajo de campo, atendiendo al fenómeno objeto de estudio.

Además, fueron estudiadas las novedades del Estatuto del Consumidor, con la ayuda del instrumento de investigación denominado *Observación Científica*, puesto que se analizaron las posibles afectaciones que en el mundo real perjudican a la órbita del derecho del consumidor, auxiliados por la base de prensa preestablecida. Por último, para el desarrollo del trabajo de campo empleamos la *Entrevista Científica* y la *Estadística Descriptiva*.

2.2. Implementación de los métodos

En este punto se referenciarán los métodos utilizados, estos son: cualitativos y cuantitativos.

2.2.1. Métodos Cuantitativos

Los instrumentos para la recolección de información que se emplearon son la encuesta, la entrevista y la observación. Para la realización de estos

⁷⁵ GUERRA, Yolanda. Formación en investigación. Ediciones ciencia y derecho. Bogota. Pág. 83.

instrumentos se requiere el planteamiento de una unidad de análisis, categorías e indicadores, los cuales varían de acuerdo al objetivo de cada instrumento.

2.2.2. Encuesta

Esta encuesta fue realizada a 50 personas, el día 25 de julio del año 2012 en la localidad de Engativá, frente al Centro Comercial Portal 80. Para la práctica de la misma se planteó una unidad de análisis, de la cual se desprenden tres categorías, a su vez conformadas por indicadores.

La unidad de análisis formulada hace referencia a **La Evaluación de la prestación del servicio de televisión por suscripción**, cuyas categorías son las siguientes:

1. La relación contractual entre la empresa prestadora del servicio y el suscriptor, compuesta de dos indicadores: a.) *El contrato de prestación de servicios*; y b.) *La sujeción del servicio de televisión a otros servicios de comunicación*.

2. La calidad del servicio y grado de satisfacción por la prestación del mismo, subdividido en tres indicadores: a.) *Las tarifas del servicio de televisión por suscripción*; b.) *Las irregularidades en la prestación del servicio*; y 3.) *Los aspectos inherentes al servicio de televisión por suscripción*.

3. Las acciones y reclamaciones emprendidas por el suscriptor del servicio de televisión por suscripción, conformada por tres indicadores: a.) *El número de reclamaciones presentadas durante los años 2009–2011*; b.) *Usos de los mecanismos de reclamación y sus calidades*; y c.) *Conocimiento y opinión sobre los órganos encargados de la defensa de los derechos del consumidor*.

Los resultados obtenidos tras la práctica de la encuesta se encuentran descritos en el siguiente informe valorativo.

2.1.1.1 Informe Valorativo

A continuación se realizará un *informe valorativo* sobre los bloques temáticos objeto de estudio, con el fin de desarrollar las aristas sobresalientes de cada uno de ellos.

a. Valoración del Bloque Temático No. 1. Preguntas relativas a la relación contractual entre la empresa prestadora del servicio y el suscriptor.

El desarrollo de las telecomunicaciones supone un objetivo importante para el progreso de la población y de los individuos que la conforman, debido a que facilitan el desarrollo de las actividades que conforman los distintos ámbitos en los cuales se desenvuelven. Dentro de los medios de comunicación, encontramos el servicio de televisión, usado para informar, entretener y aprender entre otras de sus diversas aplicaciones. Ante la poca diversidad que brinda la televisión nacional, el televidente tiene la tendencia de contratar servicios de televisión por suscripción. Las grandes empresas prestadoras del servicio, brindan diversas opciones en cuanto a tarifas, planes, servicios y publicidad. El consumidor, en búsqueda de practicidad, adquiere suscripciones que incluyen otros servicios como la telefonía fija y el internet (llamados planes o “combos”).

La cultura del consumidor se encuentra poco arraigada en la sociedad colombiana, y aunque ésta no es totalmente ajena a los avances en materia de protección al consumidor, los usuarios se rinden ante la necesidad de un servicio de televisión que incluya diversidad de contenidos. Desde esa perspectiva les es indiferente la relación jurídica contraída con la empresa prestadora del servicio, considerando muchas veces poco relevante el contrato de prestación de servicios. También es evidente una falta de conocimiento del consumidor con respecto a los contratos de adhesión que suscribe, pues no suele plantearse la posibilidad de intentar modificar las cláusulas contractuales -es menester indicar que el principal objetivo de la contratación por adhesión es llegar a la mayor cantidad de usuarios posible, en detrimento de la negociación del contrato-. Debemos resaltar que evidentemente el consumidor solo presta atención al contrato en el momento de realizar una reclamación por algún desperfecto en el mismo, aunque de igual manera es debido afirmar que este tipo de contratación se debe someter a normatividad vigente.

b. Valoración del Bloque Temático No. 2. Preguntas relativas a la calidad del servicio y al grado de satisfacción por la prestación del mismo.

En un sistema de mercado abierto, donde la presencia de diferentes empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción que pugnan para adquirir usuarios, el consumidor se encuentra con diferentes opciones, de las cuales acostumbra optar por la más económica y que le brinde mejores garantías publicitarias, en menoscabo, en muchas ocasiones, del buen servicio. Las irregularidades presentadas permiten evidenciar cierta indolencia en la prestación del servicio. Aunado a ello, en numerosas oportunidades el control de los organismos competentes es erróneo, bien sea por desconocimiento o por disgusto. La mayoría de los encuestados se mostraron entre satisfechos y normales con respecto a la situación del servicio. Además, debemos indicar que cierto número de personas, presentan una relativa conformidad con respecto a la prestación del servicio en general.

c. Valoración del Bloque Temático No. 3. Acciones y reclamaciones emprendidas por el suscriptor del servicio de televisión por suscripción.

Un alto porcentaje de usuarios presenta quejas con respecto al servicio de televisión por suscripción, (atendiendo así al planteamiento de la situación socio jurídica problemática) entre los años 2009 y 2013, lo cual nos permite inferir, que la prestación adecuada del servicio se encuentra mermada ostensiblemente. También se evidencia una inconformidad latente con respecto a la atención brindada por los funcionarios de las entidades prestadoras del servicio.

Podemos observar, de la misma manera, que los usuarios de televisión por suscripción se encuentran haciendo uso adecuado de las herramientas e instrumentos implementados con el desarrollo de las TIC's, para la exigencia de una pronta respuesta a las inconformidades provenientes del incumplimiento del contrato celebrado entre la Empresa y el beneficiario del servicio, quien es consciente de su capacidad ejercitar los medios tendientes a la protección de sus derechos, y aunque se evidencia un desconocimiento general sobre la forma idónea para su implementación, reconocen la existencia de las entidades que velan por la vigilancia de las empresas prestadoras del servicio, aunque sin tener clara su función esencial, influyendo así en la creencia de la inutilidad que presentan frente a la garantía de sus derechos.

d. Valoración de los Datos de Clasificación

La situación laboral y económica constituye un factor determinante de la demanda del servicio de televisión por suscripción. Quienes resultan beneficiarios de este servicio son quienes generalmente dependen económicamente del sujeto que realiza el aporte económico, quienes notan las irregularidades presentadas y quienes, en la mayoría de las ocasiones realizan emiten juicios de valor en cuanto a la manera en que la empresa prestadora ofrece sus productos o servicios.

e. Conclusiones Generales

Aunque se presentan diversas opiniones, más del 50% de la muestra manifiesta que existe una *buena* o *aceptable* prestación del servicio. Sin embargo, la tabulación permite vislumbrar cierta inconformidad, en virtud de aspectos como la constante caída de las redes y la consecencial interrupción del servicio. Debemos indicar que, desde esta perspectiva, la televisión por suscripción se erige como uno de los servicios públicos no esenciales con mayor desarrollo tecnológico, y que no podemos establecer la responsabilidad latente de la empresa prestadora del servicio. Sin embargo, la tabulación nos permite inferir que, en punto de facturación, la situación que se presenta es distinta. Así, aproximadamente un 35 % de los encuestados concuerdan en que la facturación es uno de los aspectos que más presenta quejas.

2.2.3. Entrevista:

La entrevista fue realizada el día 25 de Julio del 2012 en la Confederación Colombiana de Consumidores. Fueron entrevistados dos funcionarios de dicha entidad, a saber, el doctor *Juan Manuel Henao*⁷⁶ y el doctor *Andrés Ospina*⁷⁷, a quienes les fueron planteados cinco interrogantes.

⁷⁶ Abogado de la Universidad Santo Tomás, especialista en derecho ambiental y experto en derecho del consumidor. Asesor jurídico de la Confederación Colombiana de Consumidores, asesor privado de la Presidencia de la Confederación Colombiana de Consumidores y Director de la Oficina Jurídica de dicha corporación.

⁷⁷ Abogado de la Universidad Católica de Colombia, Asesor de la Confederación Colombiana de Consumidores en el área de servicios públicos domiciliarios.

La unidad de análisis fue planteada como **El derecho del consumidor desde la perspectiva de la Confederación Colombiana de Consumidores en materia de televisión por suscripción**, compuesta por las siguientes categorías: a.) *Los mecanismos de protección al consumidor y las campañas tendientes a su protección;* b.) *La competencia en el mercado y sus efectos sobre el consumidor;* y c.) *La televisión por suscripción como servicio público.*

La función de la Confederación Colombiana de Consumidores en su intento de intervenir de forma idónea en las relaciones entre las empresas prestadoras del servicio y los usuarios de la televisión por suscripción, en virtud de presentarse un eventual conflicto entre los sujetos de la relación contractual, logra hacer efectivos los derechos de los consumidores al entrar a dirimirlos.

Conforme a lo anterior y el objetivo específico a tener en cuenta, el consumidor cuenta con ciertos mecanismos legales para hacer exigible el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales cuando se presentan fallas en el servicio de televisión por suscripción. Es así, como la empresa, al ser titular de la factibilidad de establecer la forma en que se desarrollará la relación contractual, no puede desconocer en sí mismo aquello que se llegó a pactar con el usuario, esto precisamente al ser la forma en que se da la manifestación de la voluntad de las partes y lo cual se encuentra plasmado en el contrato realizado. Se evidencia que al encontrarse en una desventaja tajante el consumidor, este goza de especial protección constitucional y legal la cual le permitirá igualarse tanto en derechos como en obligaciones de cumplimiento de su parte de lo que se llegó a pactar.

So pena de encontrarse entidades como lo son la Superintendencia de Industria y Comercio y la Comisión Nacional de Televisión, los consumidores optan por acudir a la Confederación Colombiana de Consumidores. Su forma de atender al usuario, escucharlo, aconsejarlo, recordarle los derechos de los que es titular y la forma en que debe hacerseles efectivos son algunos de los factores a tener en cuenta para cumplir a cabalidad con sus objetivos institucionales y sociales para con la ciudadanía colombiana.

El consumidor debe ser consciente de las necesidades que quiere satisfacer, y la forma adecuada para hacerlo. Es por esto, que en el momento de querer adquirir un producto o servicio, a pesar de aplicar el principio de buena fe sobre la otra parte contratante, debe sumarle a eso su compromiso de estar

pendiente que es lo que se le propone y la manera en que va a llevarse a cabo. La única manera para poder hacer exigible lo que nos corresponde, es teniendo en su conocimiento y teniendo presente que existen los medios para que lo hagan.

2.2.4. La observación

A través de la elaboración de una base de prensa, su análisis y lectura sistemática se indaga con el fin de obtener evidencia para el proyecto de investigación planteado, con el único fin de poder darle un orden y coherencia a los eventos objeto de investigación.

Podemos concluir de la base de prensa como objeto de observación es que se puede agrupar en cuatro puntos importantes, el primero se evidencia en las multas interpuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio a empresas de televisión por suscripción, de las cuales en el seguimiento de la base de prensa solo se evidencia el pago de multimillonarias cifras a la institución, pero en ningún momento se llega a observar una reparación a los perjuicios originados al consumidor.

El segundo punto, son los comunicados de entidades encargadas de la protección del consumidor, en los que se puede observar como paulatinamente se busca darle una mayor aplicación al estatuto del Consumidor, pero haciendo la salvedad que aún quedan puntos de desprotección.

El tercer punto de estudio hace referencia a los diferentes operadores de televisión por suscripción, en este punto podemos recalcar que existe un nexo entre precio y calidad, respecto al cual se observa que los operadores que ofrecen un servicio más económico son los que presentan un mayor número de multas, las cuales deben ser canceladas a las entidades de control a causa de la mala prestación del servicio.

Como cuarto y último punto encontramos como los operadores buscan a través del contrato retener al consumidor, con el fin de evitar su desafiliación, se observa como desde la práctica contractual se busca instaurar cláusulas abusivas que eviten que el consumidor pueda ejercer efectivamente sus derechos a elegir dentro del mercado.

2.3. Métodos cualitativos

El método cualitativo practicado en esta investigación es el *método de derecho comprado*, el cual, fue aplicado como habitualmente se realiza, lo cual es, analizando el ordenamiento jurídico de Estados distintos (Transversal) , pero también se recurrió a la búsqueda de la normatividad a nivel nacional con el fin de comparar como se han ido suscitando eventos importantes en Colombia con lo que se presenta actualmente (longitudinal). Se hace un gran esfuerzo por caracterizar la importancia del Estado como regulador en las relaciones de consumo entre los extremos contractuales ya mencionados.

Desde el método cualitativo de derecho comparado, buscamos hacer un paralelo entre lo establecido en Colombia respecto a la temática del derecho del consumidor y como tal podemos concluir que el consumidor siempre se encuentra en una posición de desigualdad, esto aclarando la importancia que el Estado intervenga en búsqueda de la protección del mismo.

También se llega a concluir que como tal la entrada de televisión en la década del 50 no interfirió con el consumidor, sino que los problemas con operadores se presentan en la década del 90 con infraestructuras de parabólica local y como en algunas ocasiones están llegando a afectar por incumplimientos contractuales al usuario, pero hoy, la realidad no se puede quedar solo con el incumplimiento de entes locales, sino se debe observar que en el mercado actúan grandes maquinarias internacionales de operadores de servicios por televisión por suscripción y que hoy se hace aún más imperiosa la intervención del Estado para salvaguardar los intereses del consumidor.

Pero referente a la utilización del derecho comparado transversal (Distintos países) se denota que en países como Estados Unidos de Norteamérica y España, se mantiene una visión más garantista al consumidor, esto se refiere a la actitud de sobre proteccionismo al consumidor afectado por algún incumplimiento contractual, al generarle la obligación a la compañía infractora no solo la de indemnizar por el servicio no prestado, sino, también por todos los perjuicios originados a causa de ese incumplimiento.

3. Triangulación metodológica

El problema de investigación se ubica dentro de la *dimensión de la eficacia*, lo que quiere decir, que un hecho se encuentra en conflicto con una norma jurídica, que al enfrentarse estarían afectando directamente un objeto jurídico y por lo tanto al tener este panorama se busca una solución la cual debe estar sustentada en una teoría, es decir, la novedad instrumental.

Como hecho jurídico, el cual entenderemos como V1, se presenta las irregularidades en el servicio prestado por las empresas de televisión por suscripción. Este hecho se puede sustentar con las evidencias declaradas en el primer capítulo.

Como norma jurídica, entendida como V2, se encuentra la ley 1480 de 2011, presente dentro del ordenamiento jurídico de forma vigente y cuya aplicabilidad puede ser observada en varios campos del consumo.

El objeto de investigación, concebido como V3, es el cumplimiento de las obligaciones contractuales, puesto que toda relación de consumo de televisión por suscripción debe estar precedida de un contrato de adhesión; que aunque colaboran con el mercado al aumentar su rapidez, los suscriptores deben ceñirse a las pautas de la prestación del servicio son dadas por la empresa, pero cabe resaltar que la presente monografía no tiene por objeto evaluar la influencia de la formación de estos contratos, sino en el momento en que la empresa prestadora del servicio falla en sus obligaciones contractuales, dado que esta parte contractual es la más fuerte y por lo tanto cuenta con muchos más medios de defensa, y por lo cual se debe observar con detenimiento como el Estado brinda protección al consumidor.

La novedad instrumental, entendida como V4, se ve reflejada en la reparación de perjuicios, debido a que presentándose el incumplimiento contractual, lo que se debe buscar es la indemnización de los perjuicios causados al consumidor, pero esta no solo debe ser entendida como el resultado de devolver saldos por el servicio no prestado, sino también como la indemnización de perjuicios originados por la no prestación del servicio y todo aquello que por origen de este incumplimiento afectó al consumidor.

Después aclarar la triangulación metodológica, se presenta la conjunción de todos los factores con el fin de promover una coherencia, por lo tanto, el problema de investigación planteado hace alusión a la poca eficacia que se

presenta de la normatividad vigente (V2) que se presenta en la realidad con la afectación al consumidor (V1) y que afecta las obligaciones contractuales (V3), de lo cual se ve la necesidad de una reparación de perjuicios (V4) de parte de la empresa de televisión al consumidor afectado.

Por lo mismo la hipótesis de investigación está relacionada con la reparación de perjuicios (V4), en donde se concluye que las decisiones administrativas respecto a la reparación de perjuicios solo se están cumpliendo parcialmente, siendo que, exclusivamente se hace una reparación del tiempo del servicio no prestado y no una verdadera reparación integral, compuesta por todos los gastos adicionales generados al consumidor y que no debería estar obligado a soportar.

Es necesario por lo mismo, recalcar que el objetivo general de la investigación se encuentra metodológicamente sustentado sobre la hipótesis de investigación, que en si da una coherencia de lo que se propone y como se espera conseguir. Por lo tanto, es necesario resaltar que mediante la novedad teórica, es decir, la teoría de la Responsabilidad por Productos y servicios basada en Rafael Roselló Manzano, se busca dar un soporte y una coherencia a la verdadera reparación integral de perjuicios originados del incumplimiento de los operadores de televisión por suscripción.

CAPITULO III

IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD POR PRODUCTOS Y SERVICIOS A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

Como se había establecido previamente, la novedad instrumental seleccionada para dar respuesta a los interrogantes esenciales del proyecto es la *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios* de **Rafael Roselló Manzano**.

La *responsabilidad por productos y servicios* constituye un mecanismo que permite un eficaz cumplimiento de las obligaciones contractuales, a través del ejercicio de una función preventiva, toda vez que los empresarios deberán pagar por los daños que causen a los consumidores, lo cual les haría replantear su posición, puesto que de perjuicios que la prevención de estos.⁷⁸ resulta más costoso la reparación

3.1. Validación jurídica y social de la novedad investigativa:

La *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios* basada en Rafael Roselló Manzano busca encontrar un punto de equilibrio entre dos tendencias en materia de consumo: la indiferencia hacia la indemnización del consumidor y las sanciones millonarias a los fabricantes siguiendo el modelo del Common Law. Respecto a la primera tendencia, “se ha demostrado que la tradición judicial no parece estar pensada para la reclamación por pequeñas cantidades o insignificantes intereses, lo que se traduce en una simple premisa: los jueces no están para pequeñeces”⁷⁹; en cuanto a la segunda tendencia tales sanciones no pueden considerarse una victoria para los consumidores pues para hacer efectivos estos pagos las empresas recurren a incrementos en los precios a los demás consumidores.

⁷⁸ ROSELLÓ MANZANO, Rafael. El derecho de daños, la responsabilidad por producto y la protección de los consumidores. *Opinión Jurídica*. Universidad de Medellín. Vol. 8, No. 15, pp. 127 - 150 - ISSN 1692-2530 - Enero - Junio de 2009, pág. 131.

⁷⁹ DE ÁNGEL, Yagüez. *Tratado de responsabilidad civil*. Universidad de Deusto y Cívitas, Madrid,.1993. Pg. 636

Es así, como **Roselló** sostiene, que en la *Responsabilidad por Productos y Servicios*, es preferible que exista una indemnización congruente con el daño real sufrido por el consumidor, pues es él quien ha sufrido este perjuicio y a quién se debe resarcir proporcionalmente, puesto que la responsabilidad civil no es una herramienta para que se presente enriquecimiento; con lo anterior se brindara una adecuada protección al poner al consumidor en igualdad de condiciones frente a las empresas prestadoras del servicio. Asimismo, el autor explica que la posición de indefensión del consumidor se ha reforzado por fenómenos como la internacionalización y la concentración empresarial, “transformado su libertad para contratar”; lo cual se hace evidente en la etapa precontractual, además de la necesidad vital que los consumidores tienen de algunos productos o servicios, situación que hará que los consumidores se supediten a la actuación de las empresas.

Con todo lo anterior, **Roselló** justifica la necesidad de poner a cargo de los fabricantes, vendedores o proveedores “la obligación de prevenir y controlar aquellos daños, y mitigarlos cuando se produzcan, puesto que están en mejor posición de hacerlo”⁸⁰.

Cabe resaltar que el autor no considera como único mecanismo de protección al consumidor la reparación de perjuicios, y por ello clasifica la protección en dos instancias: la primera antes de la ocurrencia del hecho generador del daño antijurídico, configurándose una *protección ex ante*, la cual se estructura en la ley, estableciendo pautas sobre la calidad del servicio, estándares de cuidado de la prestación del mismo y deberes y derechos de los consumidores. Como segunda instancia, la denominada *protección ex post*, la cual se configura una vez presentado el incumplimiento y se basa en encontrar vías que faciliten la reclamación del consumidor, entre ellas las vías judiciales y los medios alternativos de solución de conflictos que favorezcan al consumidor con su agilidad y carga de la prueba.⁸¹

⁸⁰ ROSELLÓ MANZANO, Rafael. El derecho de daños, la responsabilidad por producto y la protección de los consumidores. *Opinión Jurídica*. Universidad de Medellín. Vol. 8, No. 15, pp. 127 - 150 - ISSN 1692-2530 - Enero - Junio de 2009, pág. 131.

⁸¹ ROSELLÓ MANZANO, Rafael. *op. cit.*, pág. 131 y 132.

La *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios* tiene origen jurisprudencial en Estados Unidos, a principios del siglo XX y fue desarrollada principalmente entre los años de 1960 y 1970, cuyas normas tienen una función indemnizatoria, en las cuales se les otorga a los consumidores un resarcimiento económico por los perjuicios sufridos. De tal suerte que, a través de estas normas se instituye la responsabilidad del empresario y se otorga la debida indemnización proporcional al daño causado.

Asimismo, Roselló considera que cuando existe una eficaz aplicación de la *responsabilidad por productos y servicios*, se generará una cultura *preventiva*, por la cual, los empresarios investigarán sobre las posibles fallas de sus servicios y las causales de estas, para que de esta manera su funcionamiento se genere de manera efectiva, pudiendo asegurar la disponibilidad de los mismos y en caso de presentar inconsistencias contar con un plan de acción para subsanarlas.

La novedad instrumental planteada por el grupo investigador propone que haya lugar a *responsabilidad por productos y servicios*, lo cual tiene aplicación en Colombia con una eficacia cuestionable en materia del consumidor, y en el caso específico del servicio de televisión por suscripción, es por ello que como novedad investigativa que se encuentra plasmada en la hipótesis “*Las decisiones administrativas que conminen a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción a la reparación de perjuicios causados a los usuarios del servicio, amparados en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) favorecería la adecuada prestación del servicio de televisión por suscripción con el objeto de garantizar el oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales.*”.

3.2. Validación de la Hipótesis

Al momento de realizar el empalme para lograr argumentar la novedad investigativa presente en la hipótesis, esto es, la reparación de perjuicios al consumidor de televisión por suscripción por parte del ente de control administrativo, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio; se permitirá desarrollar el objetivo general evaluando la eficacia de la ley 1480 de 2011 con la implementación de la *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios de Roselló*, por cuanto ésta permite una protección

amplificada al consumidor, a través de las instancias *ex ante* y *ex post*; toda vez que el consumidor como directo implicado en la relación contractual es merecedor de la reparación integral del perjuicio que se le causó.

En el caso colombiano, como se ha explicado anteriormente, la Superintendencia de Industria y Comercio es la entidad encargada de ejercer control a las empresas prestadoras del servicio de televisión por suscripción, como una actividad descentralizada del Estado, es por ello que es el único ente autorizado para sancionar a dichas empresas e imponer multas, con respecto a lo anterior y acorde a la evidencia presentada en el Capítulo 1, es de notar que la Superintendencia está realizando en debida forma su función investigadora-sancionatoria como se expone en la Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012 y la Resolución número 64478 del 31 de octubre de 2013 proferidas por dicho ente. A pesar de esto, se considera que no se ha dado a lugar a la respectiva reparación de perjuicios al consumidor por cuanto la Ley 1480 del 2011 en su artículo 58 numeral 10⁸² dispone lo siguiente:

“Artículo 58. Procedimiento. Los procesos que versen sobre violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales en todos los sectores de la economía, a excepción de la responsabilidad por producto defectuoso y de las acciones de grupo o las populares, se tramitarán por el procedimiento verbal sumario, con observancia de las siguientes reglas especiales: (...)

10. Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias. No

⁸²CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 DE 2011. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. (Octubre 12). Rige a partir del 12 de abril de 2012. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1480_2011.html

procederá esta multa si el proceso termina por conciliación, transacción, desistimiento o cuando el demandado se allana a los hechos en la contestación de la demanda. La misma multa podrá imponerse al consumidor que actúe en forma temeraria.”(Líneas fuera de texto)

La *reparación de daños y perjuicios* en Colombia, se solicita a través de un procedimiento ordinario iniciado por el consumidor en el cual se busca que la empresa prestadora del servicio de televisión por suscripción responda por sus actuaciones; como se ha señalado en la anterior cita del articulado, en caso de sentencia favorable la SIC podrá sancionar a la empresa de acuerdo al daño causado al consumidor. Al respecto el doctor Roselló ha criticado que la justicia ordinaria sea el medio más expedito para la la reparación por productos y servicios. Así mismo, el autor resalta las dificultades probatorias que al consumidor se le pueden presentar en este tipo de conflictos.

En cuanto al trámite administrativo, no ocurre lo mismo si la SIC adelanta una sanción como lo disponen las funciones establecidas en el Decreto 4886 de 2011, dentro de las cuales se establece que se *“impone, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones”*⁸³, es así, que a manera ilustrativa, en la Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012 se resuelve que el *“valor de la sanción pecuniaria que se impone, deberá consignarse en efectivo o en cheque de gerencia en el banco de Bogotá, cuenta corriente N°(.....), a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio...”*⁸⁴ (subraya fuera del texto), lo cual permite distinguir, que en las decisiones administrativas del órgano de control solo se tiene en cuenta el daño ocasionado a los consumidores para dar lugar a la sanción,

⁸³ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 4886 de 2011, artículo 1 numeral 36. (Diciembre 23 de 2011). D.M.S Ediciones Jurídicas. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 30 de junio de 2014]. Disponible en: http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Decretos/2011/decreto_4886_2011%20-%20original

⁸⁴ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012.

sin que por este medio se les reconozca su cuota parte en la reparación, como quiera que son ellos los principales afectados en la relación de consumo.

El grupo propone que la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de la sanción impuesta a la empresa del servicio de televisión por suscripción que se genera a su favor; destine una cuota parte proporcional al daño causado al consumidor, destinada al mismo, por concepto de daños y perjuicios.

Dicha propuesta toma como modelo el ordenamiento jurídico español donde se implementó por medio del Decreto 151 de 2013 de la Comunidad Autónoma de Cataluña⁸⁵, pero al respecto se había teorizado con anterioridad. Se encontró así que **Cordero** (2003), explicaba que el procedimiento administrativo podría exigir al infractor la indemnización de cualquier daño o perjuicio, incluidos los causados a los particulares, pero sólo para algunos casos específicos: 1. Cuando el daño al particular es causado por la administración y otro particular por cuantos se evitaría iniciar un proceso aparte en la jurisdicción civil contra el particular. 2. Cuando la causación de daños a particulares fue lo que generó la infracción administrativa, y además cuando los costes adicionales en que incurriría la administración en el cobro de los daños, sean menores que remitir las pretensiones al procedimiento civil; sobre este último punto, relevante para la investigación, la autora sostiene que se presenta mayoritariamente en las relaciones de consumo⁸⁶.

Dentro de las ventajas de implementar este aporte práctico se encuentra que habría una unificación de procedimientos jurisdiccionales (administrativo y civil) en un solo ente de control con fines diferentes, pero convergentes. Así, la sanción administrativa a las empresas a favor de la Superintendencia; y la

⁸⁵ DEPARTAMENTO DE EMPRESA Y EMPLEO, DECRETO 151/2013, de 9 de abril. (Consultado el día 30 de junio de 2014). Texto en línea: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/503150-d-151-2013-de-9-abr-ca-cataluna-potestad-sancionadora-en-materia-de-consumo.html

⁸⁶ CORDERO, Encarna. *La liquidación de daños entre particulares en el procedimiento administrativo*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Castilla-La Mancha, España, 2003. Página 14.

reparación de perjuicios, por medio de la responsabilidad de productos y servicios hacia el consumidor, lo cual facilitaría la descongestión judicial y la pasividad de los usuarios en hacer prosperar estos procesos. Igualmente subsanaría la dificultad probatoria debido a que dentro del mismo proceso las investigaciones de la superintendencia favorecerían a los consumidores.

Como se ha demostrado, la adecuada protección al consumidor deberá estipularse desde las dos instancias que propone la *Teoría de la Responsabilidad por Productos y Servicios de Roselló*, es decir *ex ante* y *ex post*. Desde el presente trabajo investigativo, se propone que en la *protección ex ante* se establezca un “Marco normativo general básico”, en el cual se tipifiquen los reglamentos técnicos en materia de televisión por suscripción, de tal suerte que proporcionaría estabilidad a los usuarios y a las empresas. Dentro de este marco normativo, también encontramos la Ley 1480 de 2011 que estipula los derechos de los consumidores, entre ellos: derecho a recibir productos de calidad, derecho a la reclamación, protección contractual, derecho a la igualdad etc., otorgándoles de esta manera, seguridad jurídica a los consumidores y planteando ciertas exigencias a las empresas prestadoras de servicios respecto de la calidad y deberes que estas tienen para con los usuarios.

De igual manera, la *protección ex post* propuesta por el trabajo investigativo, contempla la reparación por productos y servicios dentro del procedimiento civil; y dentro del procedimiento administrativo (el cual es desarrollado por la SIC), esto último como innovación del grupo investigador. Es así que en la presente investigación se propone que dentro de este mismo procedimiento se cause la sanción hacia las empresas que resulten responsables; y de manera conjunta otorgar a los consumidores afectados su debida indemnización por la reparación de perjuicios.

La legislación debe propender a un cambio de la educación del consumidor, y al aumento de la protección estatal hacia la vulnerabilidad que le ocasionan las fallas del mercado, por medio de dos pilares esenciales:

- El ejercicio activo de las facultades de control y vigilancia de las entidades de derecho público competentes en materia de televisión por suscripción, como La Autoridad Nacional de Televisión y la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Facilitar los medios de comunicación dentro de todos los asociados, ofreciéndoles herramientas en la búsqueda de mejores condiciones de la prestación del servicio. Todos estos medios de peticiones, quejas y reclamos sobre cláusulas abusivas deben estar respaldados por el ordenamiento jurídico, para el ejercicio una presión mayor hacia los oferentes en búsqueda de evitar abusos de su parte.

Asociado a la incorporación de las dos instancias, se exalta la importancia del rol que desarrollan las Ligas de Consumidores, puesto que brindan orientación para el ejercicio de las peticiones, quejas y reclamos, acompañando a los usuarios en el trámite de su reclamación; Asimismo tales organizaciones cumplen una función educativa, puesto que instruyen al consumidor acerca del ejercicio apropiado de los diversos mecanismos de defensa de sus derechos, como también de la importancia de sus peticiones, quejas y reclamos en cuanto al control de la prestación del servicio; ejercido por la Superintendencia de Industria y Comercio que como actor del Estado debe propender por la defensa de los derechos de los habitantes, y constituirse como veedor de los servicios prestados por las empresas privadas a la comunidad.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta las decisiones tomadas por las entidades competentes para regular el servicio de televisión, se puede concluir que la Superintendencia de Industria y Comercio está realizando efectivamente su función en la medida que hizo las investigaciones pertinentes para determinar la manera como se estaba prestando el servicio, igualmente y en cumplimiento de sus funciones al determinar el grado de responsabilidad de la(s) empresa(s) prestadora(s) del servicio, ordenaron a estas el cese de la actividad que contrariaba al ordenamiento jurídico, procediendo a efectuar además de esto una sanción monetaria a favor de la superintendencia.
- El servicio de televisión por suscripción plantea diversas inconsistencias en cuanto a su debida prestación, es así que para mejorar esta situación, es necesario la reparación del consumidor, la cual puede agilizarse facilitando la carga de la prueba, si se desarrolla dentro del procedimiento sancionador administrativo; de lo contrario se generaría una inequidad de la relación causa-efecto por cuanto es a los consumidores a quienes se les vulneran sus derechos.
- En lo concerniente al Estatuto del Consumidor podemos concluir que representa una evolución jurídica puesto que el legislador necesitaba actualizar la normativa en esta materia acorde a la realidad actual, y así lograr hacer frente a prácticas monopolísticas, contratos de adhesión y demás figuras que pueden perjudicar al consumidor colombiano. Como podemos evidenciar el estatuto del 2011 es una herramienta útil ante este panorama, pero requiere ser divulgado para formar una generación de consumidores que hagan exigir sus derechos, para lo cual es necesario el fortalecimiento de organizaciones de consumidores que propendan por esta misión.
- La protección al consumidor en Colombia, se ha desarrollado principalmente como un ejercicio legislativo en el cual se busca estipular derechos y constituir obligaciones; a lo largo de esta investigación se comprende que dicha protección, al estilo del doctor Roselló, debe comprender diferentes instancias que logren hacer eficaz el texto legal, entre ellas la participación de órganos de control, las jurisdicciones administrativas que permitan llevar a cabo la

Responsabilidad de productos y servicios, los mecanismos de PQR y las campañas educativas sobre todos los anteriores que brinden al consumidor una confianza en las instituciones, brindando una protección integral en materia de consumo.

- El Estado no puede dejar desamparado al consumidor respecto a las reclamaciones por el mal servicio prestado por las grandes compañías de televisión por suscripción, el consumidor al ser la parte contractual más débil está constantemente expuesto al ser vulnerado en sus derechos primordiales. Los métodos utilizados presentan como gran conclusión en que desde la entrada de las empresas prestadoras de televisión por suscripción, el consumidor siempre ha estado en una condición de inferioridad y que el Estado siempre debe estar para propender su seguridad de índole económica.
- Al usuario de televisión por suscripción no solo se le debe el pago de lo que dejó de percibir por problemas en el servicio, sino que también se debe darle una indemnización por perjuicios a cargo de la compañía que no cumplió con sus obligaciones contractuales.
- Es necesario facilitar los medios de comunicación dentro de todos los asociados, ofreciéndoles herramientas en la búsqueda de cambios. Todos estos medios de queja sobre cláusulas abusivas deben estar respaldados por el ordenamiento jurídico, para el ejercicio una mayor presión hacia los oferentes en búsqueda de evitar abusos de su parte.
- En Colombia, existe la figura de reparación de perjuicios al consumidor, la cual se tramita por la jurisdicción ordinaria, esta, de ser favorable ocasiona que el engranaje administrativo se accione generando que la Superintendencia de Industria y Comercio imponga sanciones a su favor; caso contrario a lo que ocurre en el procedimiento administrativo, en el cual la Superintendencia necesita de una actuación contraria al Estatuto del consumidor por parte de la empresa, para así proceder a sancionar nuevamente a su favor, pero esta decisión favorable no genera correlativamente que los consumidores perciban una indemnización por el daño causado, provocando que de esta manera se de una situación de inequidad en la reparación por los perjuicios causados.

BIBLIOGRAFIA

ABELIUK M., René. Las Obligaciones. Tomo I. Colombia, 3ra edición, Ed. Jurídica de Chile. 1993, pág. 117.

ACOSTA BARRIOS, María del Pilar. Coyuntura y perspectiva de la televisión en Colombia. Análisis Jurídico. Bogotá D.C. Colombia. Febrero 2003. Págs. 1. (comentarios de la Ley 14 del 29 de enero de 1991 "Por la Cual se Dictan Normas Sobre el Servicio de Televisión y radiodifusión oficial")

ALTERINI, ARRUBLA, BONIVENTO ET ALT. Realidades y tendencias del derecho en el siglo XXI: DERECHO PRIVADO. (1era Edición. Volumen IV. Tomo 1). Bogotá (Colombia): Editorial Temis S.A, 2010. Pág.99.

ÁVILA MACEDO, Juan José. Economía. Umbral Editorial S.A. de C.V. México. 2003. Págs. 37-40.

BAENA GRACIÁ, Verónica. Fundamentos de marketing: entorno, consumidor, estrategia e investigación comercial. Editorial UOC. España, 2011. Pág. 2

CIJUL. Efectos de la ruptura de las obligaciones contractuales. Informe de Investigación CIJUL (Centro de Información Jurídica en Línea. Convenio Colegio de Abogados – Universidad de Costa Rica). Págs. 1-20. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 24 Marzo 2012]. Disponible en: http://aslegalcr.com/blog/wp-content/uploads/008/01/1575_efectos_de_la_ruptura_de_las_obligaciones_contractuales__3-07.pdf

COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. Grupo protección al usuario. Comunicación. Radicado 2012280007436. 12 de Marzo del 2012.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 14 de 1991. Diario Oficial 39.651. (Enero 29). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1991/ley_14_1991.php

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 142 de 1994. Diario Oficial No. 41.433 del 11 de julio de 1994. (Julio 11). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1994/ley_142_1994.php

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1480 DE 2011. Diario Oficial No. 48.220 de 12 de octubre de 2011. (Octubre 12). Rige a partir del 12 de abril de 2012. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1480_2011.html

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 182 DE 1995. Diario Oficial No. 41.681 de 20 de enero de 1995. (Enero 20). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1995/ley_0182_1995.html

CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 7 de Diciembre de 1993. Consejero ponente, Doctor Rodríguez Rodríguez Libardo. Expediente 1993- N 2335. Fecha de consulta: el 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1993-n2335.html>.

CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 24 de Septiembre de 1998. Consejero Ponente, Doctor Polo Figueroa, Juan Alberto. Expediente 1998 – N5014. Fecha de consulta: 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1998-n5014.html>.

CONSEJO DE ESTADO, sala de lo Contencioso Administrativo sección primera, Santa Fe de Bogotá D.C. 28 de Mayo de 1998. Consejero ponente, Doctor Rodríguez Rodríguez Libardo. Expediente 1998 – N 4666. Fecha de consulta: el 26 de abril de 2012. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/siyc/memoria/sic/ce-sec1-exp1998-n4666.html>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA, COMENTADA. Artículo 365. 16a edición. Leyer. Bogotá 2012. Pág. 1040.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 13. Pág. 11.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 334. Pág. 134.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Op.cit., Artículo 365. Pág. 147.

COOTER, Robert y ULEN, Thomas. Derecho y Economía. Fondo de Cultura Económica. México, 2002. Pág. 65

CORDERO, Encarna. *La liquidación de daños entre particulares en el procedimiento administrativo*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de Castilla-La Mancha, España, 2003. Página 14.

DE ÁNGEL, Yagüez. Tratado de responsabilidad civil. Universidad de Deusto y Cívitas, Madrid, 1993. Pg. 636

DE LA CRUZ CAMARGO, Dionisio Manuel. Avances en el nuevo Estatuto del Consumidor. Normatividad. rML año xvii nº1, 2011. Págs. 34-41. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de: <http://www.medicolegal.com.co/pdf/esp/2012/No%201/34-41%20Normatividad%20-%20Avances%20en%20el%20nuevo.pdf>.

Definición ABC: Tu diccionario hecho fácil. Definición de sociología. Consultado el 9 de octubre de 2013. Tomado de: ABC <http://www.definicionabc.com/ciencia/sociologia.php#ixzz2hFa0cfcN>

DEPARTAMENTO DE EMPRESA Y EMPLEO, DECRETO 151/2013, de 9 de abril. (Consultado el día 30 de junio de 2014). Texto en línea: http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/503150-d-151-2013-de-9-abr-ca-cataluna-potestad-sancionadora-en-materia-de-consumo.html

DÍAZ GIMÉNEZ, Javier. Macroeconomía: primeros conceptos. Antoni Bosch Editor S.A. Barcelona, España. 1999.

DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS para la protección del consumidor (en su versión ampliada de 1999). New York, 2003. Consultado el 25 de abril de 2012. Disponible en: http://www.consumersinternational.org/media/888028/directrices%20onu_sp.pdf

ESCOBAR, Jaime Humberto. Teoría del bienestar. Facultad de ciencias sociales y económicas. Departamento de economía. Pág.1

FERNÁNDEZ VALIÑAS, Ricardo. Segmentación de mercados. Segunda edición. Cengage Learning Editores, 2002. Pág. 1.

FORO DEL JURISTA. Estatuto del consumidor. Una mirada a la ley 1480 de 2011. Algunos fundamentos para la protección del consumo. Por: Verónica María Echeverri Salazar. Una publicación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Edición No. 29 – Octubre de 2012. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de:

http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/EstudiosJuridicos/Foro%20del%20jurista_PDF%20interactivo_17oct2012.pdf

HINESTROSA. Fernando. Tratado de las Obligaciones. Tomo I. 1ra edición, Bogotá, Editorial Universidad Externado de Colombia, 2002, pág. 561.

Ley 32 de Enero 29 de 1985. Por medio de la cual se aprueba la "Convención de Viena sobre el derecho de los tratados", suscrita en Viena el 23 de mayo de 1969. Colombia, Consultado el 25 de abril de 2012. Disponible en: <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?idFile=2276>

LIQUITAYA B., Jose y GUTIERREZ J., Gerardo. La Teoría del Equilibrio General Walrasiano, Un análisis introductorio. Disponible en: <http://tesuami.uam.mx/revistasuam/denarius/include/getdoc.php?id=791&article=275&mode=pdf>. Consultado el 6 de julio de 2014.

LÓPEZ CAMARGO, Javier. Derechos del consumidor: consagración constitucional en Latinoamérica. Consultado el 15 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3628508>. Pág.3.

LÓPEZ CUÉLLAR, Nelcy. CALDERÓN VILLEGAS, Juan Jacobo. La constitucionalización del derecho privado en Colombia: una aproximación descriptiva a la doctrina y jurisprudencia nacional. Número 40 de Serie documentos: Borradores de Investigación. Universidad del Rosario. Facultad de Jurisprudencia. Bogotá. 2005, Pág. 25.

MERCADO DE BIENES. Consultado el: 4 de octubre de 2013. Tomado de: <http://decon.edu.uy/publica/noec/Cap04.pdf> Pág. 71

MINISTERIO DE GOBIERNO. COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. Decreto 3466 de 1982. Diario Oficial No. 33.559 de 3 de diciembre de 1982. (Diciembre 2). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/decreto/1982/decreto_3466_1982.html

MINISTERIO DE GOBIERNO. COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN. Decreto 1441 de 1982. Diario Oficial No. 36.024, de 11 de junio de 1982. (Mayo 24). [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: http://www.cntv.org.co/cntv_bop/basedoc/decreto/1982/decreto_1441_1982.html

OBSERVATORIO LEGISLATIVO DEL INSTITUTO DE CIENCIA POLÍTICA. Estatuto del consumidor. Enero de 2012 // Boletín N° 196. Págs. 1-4. Consultado el 13 de julio de 2013. Tomado de: http://www.icpcolombia.org/archivos/observatorio/boletin_196

PÉREZ LIÑAN, Aníbal. El método comparativo: fundamentos y desarrollo moderno. Departamento de ciencia política, Universidad Pittsburgh. Versión 1.2, noviembre 2007. Disponible en: <http://www.pitt.edu/~asp27/USAL/2007.Fundamentos.pdf>

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2010-2014. "Prosperidad para todos". Resumen Ejecutivo. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 24 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=4-J9V-FE2pl%3D&tabid=1238>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2153 de 1992. (Diciembre 30 de 1992). D.M.S Ediciones Jurídicas. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 20 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/LEGISLACION/decretos/1992/D2153de1992.htm>

PROTOCOLO DE REFORMAS A LA CARTA DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, "Protocolo de Buenos Aires", Suscrito en la Tercera Conferencia Interamericana Extraordinaria, Buenos Aires, Argentina, 27 de febrero de 1967. Consultado el 25 de Abril de 2012. Disponible en: <http://www.wfrrt.org/humanrts/oasinstr/Sbuenosaires.html>

REVISTAPYM. Publicidad&mercadeo. N°. 273. Noviembre 2003. Reporte Especial. Televisión por suscripción. Colombia, un país multiseñal. Págs. 27.

ROSELLÓ MANZANO, Rafael. El derecho de daños, la responsabilidad por producto y la protección de los consumidores. Opinión Jurídica. Universidad de Medellín. Vol. 8, No. 15, pp. 127 - 150 - ISSN 1692-2530 - Enero - Junio de 2009.pág. 131.

SÁIZ ÁLVAREZ, José Manuel. La tv por cable: origen, evolución y perspectivas. Estudios de Construcción, Transportes y Comunicaciones, 77, Oct-Dic. 1997, Madrid: Ministerio de Fomento, España, pp. 51-60. ISSN. 1138-0586. Tomado de: <http://www.nebrija.es/~jsaiz/TVCABLE.pdf>. Pág. 4.

SALAS, Carmen. Socioeconomía. Consultado el 9 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://www.uv.es/sasece/rese1.htm>

SELLERS RUBIO, Ricardo Casado Díaz, Ana Belén. Introducción al marketing. Editorial ECU. España, 2013. Págs. 101-103.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Datos Estadísticos Gestión Institucional. Consultado el: 13 de Marzo de 2012. Tomado de: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/Conozcanos/Gestion/Gestion/Estadisticas_Nov_10.pdf

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Resolución 33265 de 2002. En: Lex Base. [Texto en línea]. [Fecha de consulta: 25 de Abril de 2012]. Disponible en: <http://www.lexbasecolombia.net/biblioteca.uniandes.edu.co:8080/normas/superintendencias/superindustria%20y%20comercio/2002/r33265de2002.htm>

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Resolución número 53296 del 3 septiembre de 2012.

THOMPSON, Iván. Concepto de mercado. Consultado el 5 de octubre de 2013. Tomado de: <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r92707.PDF>. Págs. 1-4.

VERGARA LEYTON, Enrique. El Desarrollo de la Televisión por Cable en Chile y su Impacto en la Oferta y el Consumo Televisivos. Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Tomado de: www.eptic.com.br, vol. IX, n. 2, mayo – ago. / 2007. Pág. 1 - 14

VILLALBA CUELLAR, Juan Carlos. Aspectos introductorios al derecho del consumo. Revista: Prolegómenos - Derechos y Valores. Bogotá, D.C. Colombia - Volumen XII - No. 24 - Julio - Diciembre 2009 - ISSN 0121-182X. Consultado el 15 de septiembre de 2013. Tomado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3696495>.

VON THUR, Andreas. Tratado de las Obligaciones. Traducción de W. Roces. Granada, Ed. Comares, 2007, pág. 261.

ZAMBRANA RAMÍREZ, Colman. Administración del Comercio Internacional. Compilación de temas actuales sobre Comercio Internacional. Primera edición. Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica. 1995. Pág. 15.