La materialización de la protección de los derechos del consumidor desde la judicialización de la función administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio

Jaclyn Ximena Carrillo Díaz[1]

The materialization of the protection of consumer rights since the judicialization of the administrative function of the Superintendency of Industry and Commerce

Resumen

En Colombia, la responsabilidad de ejercer funciones jurisdiccionales recae principalmente en la rama judicial, aunque el principio de colaboración armónica entre las ramas del poder público también les permite a algunas autoridades administrativas la facultad de administrar justicia en áreas específicas. Este artículo se centra en las competencias jurisdiccionales endilgadas a ciertas autoridades administrativas tales como la Superintendencia de Industria y Comercio, junto con otras entidades como la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia Nacional de Salud, a quienes se les ha otorgado en virtud del artículo 116 constitucional dichas funciones, pero de carácter limitado.

---

1 Abogada de la Universidad Pontificia Bolivariana; Especialista en Derecho Laboral y Seguridad Social; candidata a Magister en Derecho de la Universidad Sergio Arboleda SM. Docente interna de la Escuela de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana. E-mail [ximenacarrillod@gmail.com].

El acceso a la justicia en Colombia enfrenta desafíos debido a la demora en los procesos judiciales, lo cual ha llevado a los ciudadanos a considerar alternativas como las autoridades administrativas mencionadas. Aunque estas entidades ofrecen respuestas más rápidas y especializadas en ciertos casos, sus facultades son más limitadas en comparación con los tribunales ordinarios.

Las sentencias C-037 de 1996[2] y T-268 de 1996[3] destacan que, para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia, es crucial no solo iniciar acciones legales sino también seguir correctamente los procedimientos judiciales y asegurar el cumplimiento efectivo de las decisiones judiciales para proteger de forma adecuada los derechos en riesgo.

Se plantea la pregunta de si es más beneficioso para los ciudadanos optar por la jurisdicción ordinaria, con su capacidad plena, pero con posibles demoras, o por las autoridades administrativas especializadas, pero con limitaciones en sus facultades. Para abordar esta cuestión, se identifican cuatro elementos clave que influyen en la protección de los derechos del consumidor desde la perspectiva de la Superintendencia de Industria y Comercio: celeridad, especialización, validez de los hechos corroborados y coordinación procesal y funcional.

Este análisis se enfoca en cómo estos elementos pueden afectar la efectividad y satisfacción del acceso a la justicia para los consumidores, considerando las diferencias entre las alternativas disponibles y las garantías procesales que ofrecen cada una.

En resumen, en Colombia los derechos del consumidor se hacen efectivos a través de intervenciones tanto judiciales como administrativas, particularmente mediante las decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio. La elección entre una autoridad administrativa o la justicia ordinaria puede impactar significativamente en la protección y resolución de los conflictos de los consumidores, subrayando la importancia de entender las opciones disponibles y sus implicaciones para los derechos individuales.

Palabras clave: Consumidor; Productor; Proveedor; Funciones jurisdiccionales; Relación de consumo.

Abstract

In Colombia, the responsibility for exercising jurisdictional functions primarily lies with the judiciary, although the principle of harmonious collaboration among the branches of government also grants certain administrative authorities the power to administer justice in specific areas. This article focuses on the jurisdictional competences assigned to certain administrative authorities such as the Superintendence of Industry and Commerce, along with other entities like the Financial Superintendence of Colombia and the National Health Superintendence, to whom Article 116 of the Constitution confers these functions, albeit in a limited scope.

Access to justice in Colombia faces challenges due to delays in judicial processes, prompting citizens to consider alternatives such as the aforementioned administrative authorities. While these entities offer quicker and specialized responses in certain cases, their powers are more restricted compared to ordinary courts.

---

2 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-037 de 5 de febrero de 1996, M. P.: Vladimiro Naranjo Mesa, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/c-037-96.htm].

3 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-268 de 18 de junio de 1996, M. P.: Antonio Barrera Carbonell, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/T-268-96.htm].

Decisions C-037 of 1996 and T-268 of 1996 underscore that ensuring effective access to the administration of justice crucially involves not only initiating legal actions but also properly following judicial procedures and ensuring effective compliance with judicial decisions to adequately protect threatened rights.

The question arises whether it is more beneficial for citizens to opt for the full capacity of ordinary jurisdiction, despite potential delays, or for specialized administrative authorities with limitations in their powers. To address this issue, four key elements influencing consumer rights protection are identified from the perspective of the Superintendence of Industry and Commerce: speed, specialization, validity of corroborated facts, and procedural and functional coordination.

This analysis focuses on how these elements can impact the effectiveness and satisfaction of access to justice for consumers, considering the differences between available alternatives and the procedural guarantees each provides.

In summary, consumer rights in Colombia are enforced through both judicial and administrative interventions, particularly through decisions made by the Superintendence of Industry and Commerce. The choice between an administrative authority and ordinary justice can significantly affect the protection and resolution of consumer conflicts, emphasizing the importance of understanding available options and their implications for individual rights.

Keywords: Consumer; Producer; Provider; Jurisdictional functions; Consumer relationship.

Fecha de presentación: 21 de julio de 2023. Revisión: 3 de agosto de 2023. Fecha de aceptación: 23 de agosto de 2023.

I. Introducción

Colombia, como Estado social de derecho, tiene como objetivo primordial salvaguardar los derechos de todos los residentes en el país. Esta responsabilidad implica garantizarles a los ciudadanos un acceso efectivo a la justicia para asegurar el cumplimiento de los derechos constitucionales que puedan ser vulnerados. Dentro de nuestro marco constitucional, el proyecto de orden social establece un modelo ético que regula las relaciones sociales más relevantes, especialmente en lo que concierne a la interacción entre productores y consumidores de bienes y servicios[4]. En este contexto, cuando un individuo considera que se han vulnerado sus derechos sociales fundamentales

4 Tulio Elí Chinchilla Herrera. *¿Qué son y cuáles son los derechos fundamentales?*, Bogotá, Temis, 2009.

relacionados con el consumo, puede invocar el artículo 78 de nuestra Constitución, que forma parte de los derechos sociales, económicos y culturales, conocidos como derechos de "tercera generación". Esta disposición constitucional permite exigir a las autoridades una respuesta ágil y eficaz para resolver cualquier problema, subrayando la responsabilidad del Estado en regular el control de calidad de bienes y servicios.

Cuando un proveedor o productor no cumple con su responsabilidad de garantizar el buen estado y funcionamiento de los productos que pone a disposición en el mercado, no solo infringe los derechos sociales fundamentales de los consumidores, sino que también contraviene los objetivos de la normativa de protección al consumidor, cuya finalidad es promover, proteger y asegurar su dignidad e intereses económicos. Es por esto, por lo que resulta crucial proteger de manera ágil y efectiva los derechos del consumidor, en especial al considerar su posición como la parte potencialmente más vulnerable en la relación de consumo. Recurrir a la justicia ordinaria puede implicar demoras significativas en la emisión de fallos judiciales, obligando a los consumidores a explorar alternativas judiciales adicionales para encontrar una solución efectiva.

En virtud del artículo 116 de la Constitución Política de Colombia de 1991[5], los ciudadanos tienen la posibilidad de buscar justicia ante las autoridades administrativas y, en algunos casos, ante particulares que ejercen funciones jurisdiccionales actuando como "juez a prevención". Esta disposición permite resolver conflictos de manera rápida, eficiente y especializada, asegurando así una respuesta adecuada frente a las violaciones de los derechos del consumidor y promoviendo un entorno de consumo más justo y equitativo.

Dentro de ese grupo de autoridades administrativas se encuentra la Superintendencia de Industria y Comercio –en adelante SIC–, a quien expresamente se le han endilgado facultades jurisdiccionales para conocer y dirimir, entre otros, los conflictos que se susciten entre las partes dentro de una relación de consumo frente a temas específicos cuando se han violado los derechos de los consumidores, tra-

5 Constitución Política de Colombia de 13 de junio de 1991, *Gaceta Constitucional* n.° 114, del 7 de julio de 1991, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988].

tándose del desconocimiento de las normas que los protegen, como incumplimiento en la garantía, protección contractual, reparación de daños causados a los bienes cuando se trata de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, información o publicidad engañosa, entre otros, contemplados en el artículo 56 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011[6].

La sentencia C-037 de 1996 de la Corte Constitucional, establece que el acceso a la administración de justicia permite a cualquier individuo solicitar a los jueces con competencia jurisdiccional la protección o el restablecimiento de los derechos consagrados en la Constitución y las leyes[7]; no obstante, también refiere que esta función no se cumple con solo presentar dicha acción, toda vez que ese derecho constitucional se garantiza cuando el juez, al seguir las reglas procesales para la aplicación de la constitución y la ley, les otorga a las partes una igualdad frente a estas. Solo así, está realmente protegiendo los derechos que se consideran amenazados y vulnerados al ciudadano; de igual manera, la sentencia T-268 de 1996[8] estableció que, para hablar del derecho a la administración de justicia, no basta con solo accionar el aparato jurisdiccional, sino que se sigan los trámites propios del respectivo proceso y se dicte una sentencia que sea "efectivamente cumplida".

En este orden de ideas, es necesario identificar cómo se protege al consumidor por parte del Estado frente a la violación directa de sus derechos a través de los mecanismos legales que se han establecido para ello, por lo que se hace imperativo investigar ¿cómo se materializa la protección de los derechos del consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio? Para ello, se requiere adelantar una investigación de carácter cualitativo, la cual se hará a través de una exploración documental para obtener resultados íntegros y completos que nos den a conocer cómo se está protegiendo al consumidor en las distintas instancias de carácter administrativo y

---

6 Ley 1480 de 12 de octubre de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.220, del 12 de octubre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1681955].

7 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-037 de 1996, cit.

8 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-268 de 1996, cit.

judicial, utilizando técnicas como la exploración y cotejo de diferentes normas, análisis jurisprudenciales, revisión de procesos adelantados ante la delegatura para asuntos jurisdiccionales de la SIC y ante la justicia ordinaria, y otro tipo de investigaciones.

De esta manera se concluirá cómo se protege al consumidor cuando acciona un derecho ante una autoridad administrativa. La investigación será de tipo descriptiva en la medida en que analizaremos cómo las autoridades administrativas en Colombia adquieren funciones de impartir justicia de carácter excepcional, y cómo se surte este proceso ante ellos, para finalmente determinar los mecanismos de protección al que el consumidor puede acceder y la eficiencia con la que se está dando solución a los conflictos de esta índole.

II. La facultad excepcional de administrar justicia que tiene la SIC

El artículo 66 de la Ley 489 de 1998[9] describe a las superintendencias como entidades establecidas por ley, sin personería jurídica propia, que gozan de autonomía administrativa y financiera, las cuales desempeñan labores de inspección y vigilancia según lo dispuesto por la misma ley o mediante delegación otorgada por el presidente de la República mediante autorización legal, otorgando la dirección de estas entidades a un funcionario conocido como superintendente.En la actualidad, en Colombia existen diez superintendencias, las cuales cuentan con funciones y competencias propias, conforme a su normativa de creación, enunciadas a continuación:

- Superintendencia Nacional de Salud
- Superintendencia de Economía Solidaria
- Superintendencia Financiera de Colombia

9 Ley 489 de 29 de diciembre de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 43.464, del 30 de diciembre de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1832980].

- Superintendencia de Subsidio Familiar
- Superintendencia de Industria y Comercio
- Superintendencia de Sociedades
- Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Superintendencia de Transporte
- Superintendencia de Notariado y Registro

Estas entidades cuentan con una función específica de acuerdo con el sector que cada una conoce, por lo que se encargan de inspeccionar y vigilar esas determinadas actividades económicas y de servicios en todo el país, para lo cual cuentan con un poder de tipo investigativo y sancionatorio.

En este documento, analizaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio –sic–, que se originó a partir del crecimiento industrial y económico del país en la segunda mitad del siglo xx. Este desarrollo motivó la creación de la Ley 155 de 1959[10], que permitió la intervención estatal en la fijación de precios para garantizar los intereses de consumidores y productores. Inicialmente, esta función fue ejercida por diferentes ministerios, sin embargo, debido a la necesidad de centralizar y evitar duplicidades, se creó la Superintendencia de Regulación Económica mediante el Decreto 1653 de 1960[11]. Este organismo se encargó de regular precios y tarifas de servicios públicos y con el tiempo, la entidad evolucionó a través de varias reformas y cambios. En 1968, el Decreto 2562[12] transformó la Superintendencia de Regulación Económica en la Superintendencia Nacional de Precios.

---

10 Ley 155 de 24 de diciembre de 1959, "Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas", *Diario Oficial* n.° 30.138, del 22 de enero de 1960, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1652186].

11 Decreto 1653 de 15 de julio de 1960, "Por el cual se crea la Superintendencia de Regulación Económica y se fijan sus funciones", *Diario Oficial* n.° 30.301, del 10 de agosto de 1960, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1326889].

12 Decreto 2562 de 7 de octubre de 1968, "Por el cual se reorganiza la Superintendencia de Regulación Económica y se incorporan algunas normas sobre control de precios", *Diario Oficial* n.° 36.281, del 31 de octubre de 1968, disponible en [https://www.jesuspinzonortiz.com/camara/basedoc/decreto/1968/decreto_2562_1968.html].

Posteriormente, en 1973 se convirtió en la Superintendencia Nacional de Producción y Precios, y finalmente en 1976, el Decreto 149[13] consolidó sus funciones en la actual Superintendencia de Industria y Comercio, encargada de la regulación económica, la propiedad industrial y los servicios administrativos e industriales[14].

Con el Decreto 2974 de 1968[15] se crea la Superintendencia de Industria y Comercio, siendo reestructurada en sus funciones a través del Decreto 2153 de 1992[16] a fin de contextualizarla con la nueva Constitución de 1991, estableciendo así un marco normativo acorde con los principios propios de las funciones administrativas, conllevando a la especialización de la entidad funcionalmente; y así con el tiempo, se fueron expidiendo otras normas que endilgaban nuevas competencias, llegando hasta 1998, donde con la expedición de la Ley 446[17] en su artículo 145 le es atribuida en materia de protección al consumidor, a prevención, funciones jurisdiccionales, a través de las cuales le es posible ordenar efectividad de garantía de bienes y servicios, cese y difusión correctiva de mensajes publicitarios que contengan publicidad engañosa, entre otras; creándose luego la Delegatura

13 Decreto 149 de 27 de enero de 1976, "Por el cual se suprime la Superintendencia Nacional de Producción y Precios, se redistribuyen sus funciones y se revisa la organización administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio", *Diario Oficial* n.° 34.495, del 23 de febrero de 1976, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1708190].

14 Superintendencia de Industria y Comercio. "Historia", disponible en [https://www.sic.gov.co/historia].

15 Decreto 2974 de 3 de diciembre de 1968, "Por el cual se reorganiza el Ministerio de Fomento y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 32.678, del 23 de diciembre de 1968, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1779307].

16 Decreto 2153 de 30 de diciembre de 1992, "Por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 40.704, del 31 de diciembre de 1992, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30030407].

17 Ley 446 de 9 de julio de 1998, "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia", *Diario Oficial* n.° 43.335, del 8 de julio de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1660326].

para Asuntos jurisdiccionales con el Decreto 3523 de 2009[18], quien asume estas funciones en la entidad[19].

De acuerdo con lo contenido en el artículo 1.° del Decreto 92 de 2022[20], el cual modificó el Decreto 4886 de 2011[21], la SIC cuenta con unas funciones generales las cuales recopila las diferentes leyes y decretos que a lo largo de su creación fueron contemplando distintas funciones (Ley 155 de 1959[22], Decreto 3307 de 1963[23], Ley 1266 de 2008[24], Decreto 4130 de 2011[25], entre otros), y a su vez individualizó otras funciones tales como las de protección a la competencia, protección a los consumidores, propiedad industrial, metrología legal y verificación de reglamentos técnicos. Esta entidad es reconocida como la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, la cual se encarga de proteger los derechos de los consumidores y administrar el Sistema Nacional de Propiedad

---

18 Decreto 3523 de 15 de septiembre de 2009, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias", *Diario Oficial* n.° 47.473, del 15 de septiembre de 2009, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1782810].

19 Superintendencia de Industria y Comercio. "Historia", cit.

20 Decreto 92 de 24 de enero de 2022, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias", disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30043817].

21 Decreto 4886 de 23 de diciembre de 2011, "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.294, del 26 de diciembre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1553132].

22 Ley 155 de 1959, "Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas", cit.

23 Decreto 3307 de 30 de diciembre de 1963, "Por el cual se toman medidas sobre monopolios y precios", *Diario Oficial* n.° 31.265, del 30 de diciembre de 1963, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1523746].

24 Ley 1266 de 31 de diciembre de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 47.219, del 31 de diciembre de 2008, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1676616].

25 Decreto 4130 de 3 de noviembre de 2011, "Por el cual se reasignan unas funciones", *Diario Oficial* n.° 48.242, del 3 de noviembre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1542167].

Industrial, por intermedio del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

Para dar cumplimiento a las funciones que le fueron endilgadas a la SIC, dicha entidad se estructuró, además del despacho del superintendente, en seis superintendencias delegadas con unas especialidades que abarcaban las funciones contempladas en el citado Decreto 4886 de 2011, modificadas también en el Decreto 92 de 2022[26], siendo estas:

- Delegatura para la Protección de la Competencia
- Delegatura para la Protección del Consumidor
- Delegatura de Metrología Legal y Reglamentos Técnicos
- Delegatura de Propiedad Industrial
- Delegatura de Protección de Datos Personales
- Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales

Cada una de ellas con sus respectivas direcciones de investigación en los temas específicos que conocen, siendo la última delegatura a través de la cual la SIC integra el sistema judicial de Colombia, ejerciendo estas funciones otorgadas de carácter excepcional para administrar justicia en tres temas específicos como son la protección al consumidor, competencia desleal y propiedad industrial.

Estas facultades jurisdiccionales que le fueron concedidas a la SIC (entre otras autoridades), encuentran su sustento legal, en primer lugar conforme a lo contemplado en el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia, por medio del cual el legislador tiene la potestad de conferir facultades jurisdiccionales a las autoridades administrativas; no obstante, estas facultades cuentan con un conjunto de prevenciones, por lo que, para desempeñarlas, estas autoridades deben cumplir con tres condiciones o tres grupos de condiciones:

26 Decreto 92 de 2022, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias", cit.

Tabla 1. Condiciones para desempeñar funciones jurisdiccionales por parte de las autoridades administrativas

Respetar un principio de excepcionalidad asociado a:	**Regulación armónica con los principios de la administración de justicia, destacando entre otros:**	**Ajustarse al principio de asignación eficiente de las competencias**
- La reserva legislativa en la determinación de funciones, incluidos los decretos con fuerzan de ley. - La claridad en la regulación o establecimiento de dichas competencias. - El principio de interpretación restrictiva a esas excepciones.	- La independencia judicial. - La neutralidad del juez. - Un sistema de ingreso a los puestos que garantice cierta estabilidad para los empleados judiciales.	- Se requiere un nivel básico de afinidad o vínculo entre las áreas jurisdiccionales y administrativas donde actúa el órgano. - Esta relación debe garantizar el acceso a un juez competente y asegurar la independencia adecuada del mismo.

Fuente: elaboración propia, a partir de Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-156 de 20 de marzo de 2013, M. P.: Luis Ernesto Vargas Silva, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-156-13.htm].

De acuerdo con lo indicado por el mencionado artículo 116 de la Carta Constitucional de 1991, respecto al otorgamiento de facultades jurisdiccionales a las autoridades administrativas, a dicho funcionario se le endilga una competencia de carácter excepcional (por ser originariamente una facultad de la autoridad judicial) que además es de tipo restrictivo (señala en específico los asuntos que de manera exclusiva e intransferible se le atribuyen a los operadores judiciales, exceptuando las instrucción de sumarios y juzgamiento de delitos), ya que las condiciones en las que pueden desarrollarlas son asignadas de manera puntual, específica, taxativamente y frente a unas materias específicas.

Estas funciones jurisdiccionales, se reglamentaron en el artículo 24 de la Ley 1564 de 2012[27], artículo que en su numeral 1 especifica

27 Ley 1564 de 12 de julio de 2012, "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.489, del 12 de

funciones exclusivas para la Superintendencia de Industria y Comercio, estas incluyen casos relacionados con la violación de los derechos de los consumidores según el Estatuto del Consumidor y las normativas sobre competencia desleal; para cumplir con esta disposición, se ha designado al superintendente delegado para asuntos jurisdiccionales de la entidad, conforme al referenciado Decreto 92 de 2022; este funcionario delega estas responsabilidades a los grupos de trabajo de su delegatura, los cuales se dividen en cuatro grupos: Secretaría, Calificación, Defensa del Consumidor y Verificación del Cumplimiento.

La Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, por ende, es quien tiene a su cargo la decisión judicial sobre el restablecimiento del derecho de los consumidores, así como declaración sobre la existencia de actos competencia desleal y la infracción de derechos de propiedad industrial; igualmente, al emitir las sentencias, se encarga de realizar el seguimiento o verificación de cumplimiento de las mismas, así como de las transacciones o conciliaciones que en materia de protección al consumidor se celebren.

III. La acción jurisdiccional de protección al consumidor

A partir de la promulgación de la Constitución Política de Colombia de 1991, inspirada en un Estado social de derecho, en la cual prima la globalización y el libre mercado, se mira al consumidor de una manera distinta, por lo que en su artículo 78 establece para el Estado la obligación de velar por la protección de los derechos de los consumidores, haciendo énfasis en el proceso de producción, distribución y consumo[28]. No obstante haberse consagrado esa protección constitucional a los consumidores en 1991, hasta 1998 se sancionó la Ley 446[29], que en su artículo 145 le otorga atribuciones en materia

julio de 2012, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683572].

28 Orlando Quintero García. "Defensas administrativas y judiciales del consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011", *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 13, n.° 1, 2014, pp. 91 a 125, disponible en [https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/4045].

29 Ley 446 de 1998, "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se

de protección al consumidor a la SIC. Pero al mismo tiempo, esta norma no era clara con el tipo de procedimiento que se debía seguir; es por esto, por lo que los consumidores debieron hacer uso de las vías jurisprudenciales para lograr garantizar sus derechos por vía constitucional, resaltando las sentencias C-1141 de 2000[30] (fundamenta los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad; equilibrio en la relación entre consumidor, productor y distribuidor), C-415 de 2002[31] (permite la atribución de funciones jurisdiccionales a entidades administrativas), y C-973 de 2002[32] (asegura el respeto de los derechos de los usuarios y la responsabilidad de los productores y comercializadores de bienes y servicios).

La citada Ley 1480 de 2011, conocida como el Estatuto del Consumidor, fue promulgada con el propósito de proteger, promover y asegurar el ejercicio efectivo y libre de los derechos de los consumidores, asegurando el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos. Esta nueva norma se caracteriza por ser transversal[33] e interdisciplinaria[34].

Dado este carácter, esta normativa no puede ser clasificada ni dentro del ámbito del derecho público ni del privado, lo que impide asignar una naturaleza jurídica específica a las normas que la componen. Esto permite que dichas normas abarquen áreas tanto comerciales, civiles o económicas, y también puedan ser analizadas desde la perspectiva de los derechos humanos[35].

---

derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia", cit.

30 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-1141 de 30 de agosto de 2000, M. P.: Eduardo Cifuentes Muñoz, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm].

31 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-415 de 28 de mayo de 2002, M. P.: Eduardo Montealegre Lynett, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-415-02.htm].

32 Corte Constitucional de Colombia. Sentencia C-973 de 13 de noviembre de 2002, M. P.: Álvaro Tafur Galvis, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-973-02.htm].

33 Transversal: no se puede encasillar dentro de una rama especifica del derecho (púbico o privado), ya que abarca todas las áreas del derecho.

34 Interdisciplinario: acorde a la transversalidad una situación se puede relacionar con varias áreas del derecho.

35 Lía Catalina López Márquez y Viviana de Jesús Martelo Angulo. "La protección del consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la Resolución 39/248 de la ONU" (monografía de pregrado), Cartagena de Indias,

De acuerdo con lo enunciado por la sentencia C-1141 de 2000, los derechos del consumidor son poliédricos, ya que abarcan metas, intereses y situaciones en tres ámbitos: sustancial, que regula la calidad de bienes y servicios, así como la información; procesal, que incluye la reclamación judicial de garantías, la compensación por productos defectuosos, acciones colectivas, etc.; y participativo, que fomenta las relaciones con la administración pública y los organismos reguladores[36].

En ese sentido, el Estatuto del Consumidor surge con un objeto específico, como es regular los derechos, obligaciones y responsabilidades que nacen a partir de una relación de consumo (la que se da entre consumidores, productores y proveedores), para lo cual han establecido unos contenidos normativos que se aplican a dicha relación tanto sustancial como procesalmente en todos los sectores de la economía, siempre y cuando no exista una regulación especial para estos conflictos[37].

Para delimitar el ámbito de protección del Estatuto, es preciso determinar el origen de la necesidad de protección, por lo que es indispensable establecer la existencia de una relación de consumo; para esto, se debe tener claridad si quien adquiere el producto o servicio lo hace en calidad de consumidor y si quien lo comercializa tiene la calidad de proveedor o productor, ya que de no ser así, no se pueden aplicar las normas consagradas por este estatuto y por ende se debe dirimir dicho conflicto ante las autoridades jurisdiccionales competentes[38].

Para identificar las calidades de los sujetos de la relación de consumo, es menester analizar independiente cada uno de ellos:

Universidad de Cartagena, 2012, disponible en [https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/873abe09-2e0e-468d-b616-04e0e2e22dfe].

36 Corte Constitucional. Sentencia C-1141 de 2000, M. P.: Eduardo Cifuentes Muñoz, cit.

37 Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", cit.

38 Superintendencia de Industria y Comercio. *Concepto 55978*, Bogotá, 2013.

Tabla 2. Sujetos de la relación de consumo

Consumidor	Se considera consumidor a toda persona natural o jurídica que adquiera, disfrute o utilice un producto, sin importar su naturaleza, para satisfacer una necesidad propia, ya sea privada, familiar, doméstica o empresarial cuando no esté directamente relacionada con su actividad económica. También se incluye en esta definición el término usuario.
Productor	Se considera productor a aquel que de manera frecuente, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se considera productor a quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos que estén sujetos a reglamentos técnicos o medidas sanitarias o fitosanitarias.
Proveedor o expendedor	Quien, de forma habitual, directa o indirectamente, provea, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin fines lucrativos.

Fuente: Ley 1480 de 2011.

Según Ossa Gómez[39], cuando nos referimos a la calidad del consumidor, esta se concreta al indicar que existen diferentes tipos de consumidor, abriendo posibilidad a la protección en la obtención de un producto por parte de cualquier persona (natural o jurídica), sin aferrarse a la obligatoriedad de reconocer como destinatario final solo a quien adquiera el producto, y protegiendo también a quien lo use o disfrute, en la que la única condición es que el producto que se adquiera no sea utilizado para ser transformado evitando así que cada parte de la cadena de producción se convierta en un usuario del producto del eslabón anterior, limitando de este modo la protección especial destinada a los consumidores solo al último eslabón de la cadena.

El productor y el proveedor, por su parte, son el otro extremo en la relación de consumo; para que estos sean considerados como tal, deben desarrollar habitualmente su oficio; así mismo, sobre estos recaen obligaciones y responsabilidades frente a los productos que ponen en circulación respecto a su calidad, idoneidad y seguridad, por

39 Daniel Ossa Gómez. "Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)", *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, vol. 43, n.° 118, 2013, pp. 407 a 441, disponible en [https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/3506].

lo que al incumplirlas se hacen responsables por los daños causados por los productos defectuosos de manera solidaria frente al consumidor e individual ante las autoridades administrativas; responsables solidariamente ante los consumidores cuando se trata de garantía; y responsables administrativamente de manera individual ante las autoridades de supervisión y control[40].

Los conceptos de productor y proveedor han sido determinados propiamente según las funciones que cada uno desarrolle; no obstante, en el caso que el productor se encargue de comercializar sus productos, aplicando al criterio de la intervención conjunta, será considerado también como proveedor y por ende también conllevaría las obligaciones y responsabilidades de este[41].

Es por esto, por lo que al momento de dar aplicación a la ley de protección de los consumidores, se debe tener en cuenta que los sujetos de la relación de consumo ostenten la calidad de consumidor por un extremo, y la de productor y/o proveedor por el otro, y que dicha relación surja de la celebración de un contrato de consumo, la cual se da al momento de adquirir un producto, definido por la Ley 1480 de 2011 en su artículo 5.° como "todo bien o servicio"[42].

No obstante, es también relevante identificar que, pese a que la Ley 1480 de 2011 es considerada como una ley general para la protección de los consumidores, cuyo carácter es de orden público; sus disposiciones se aplican supletoriamente, toda vez que al existir leyes específicas de protección al consumidor en otros sectores económicos, le cierra la posibilidad de ser aplicada en todo ámbito, ya que la ley especial conserva su propia competencia[43].

En Colombia, con fundamento en las políticas públicas direccionadas a amparar el respeto a la dignidad y a los intereses económicos de los consumidores, se promulga el Estatuto del Consumidor colom-

---

40 Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", cit.

41 Corte Constitucional. Sentencia C-439 de 25 de septiembre de 2019, M. P.: Diana Fajardo Rivera, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/c-439-19.htm].

42 Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", cit.

43 Hermes Fernando Rico Charry. "Los contratos de consumo en Colombia", *DIXI*, vol. 21, n.° 29, 2019, pp. 1 a 17, disponible en [https://revistas.ucc.edu.co/index.php/di/article/view/3469].

biano, realizado acorde a estas directrices de Naciones Unidas. Las normas que contiene esta ley se interpretan en la forma más favorable al consumidor, y por consiguiente, en caso de duda, se procura resolverla en favor del consumidor. Para materializar dicha protección, legalmente se aplica el Estatuto del Consumidor de manera sustancial, en lo que no regule el estatuto, se da aplicación a lo contenido en el Código de Comercio y en lo que este no prevea, se aplican las disposiciones del Código Civil.

Esta protección requiere ser accionada por parte del consumidor ante las autoridades que han sido determinadas para dirimir estas controversias, por lo que la ley ha establecido que frente a la violación directa de las normas de protección al consumidor, este pueda solicitar el inicio de un proceso, el cual encontramos en la Ley 1480 de 2011 en su artículo 56, que dispone que la jurisdicción se acciona, bien sea a través de la justicia ordinaria o ante las autoridades administrativas, a las cuales se les ha conferido la función jurisdiccional de manera excepcional para atender estos asuntos.

Para efectos de identificar el procedimiento a seguir para este tipo de acciones jurisdiccionales, la norma de protección al consumidor dispone que, conforme a lo establecido por el Código General del Proceso, se debe adelantar acorde a las reglas procedimentales del proceso verbal o verbal sumario según sea determinada la cuantía de la pretensión perseguida. El artículo 56 de la citada Ley 1480 de 2011 establece las acciones jurisdiccionales encaminadas a brindar protección a los consumidores a las cuales se les aplican los principios de la misma ley, entre las que encontramos en primer lugar a las acciones colectivas (populares y de grupo) reguladas taxativamente por la Ley 472 de 1998[44], acciones que conllevan una complejidad técnica y procedimental alta, por lo que requiere que sea su ley específica quien la reglamente; en segundo lugar, nos encontramos con las acciones de responsabilidad por daño por producto defectuoso, las cuales se desarrollan ante la jurisdicción ordinaria, y por último la acción de protección al consumidor, de la cual nos encargaremos de desarrollar en este apartado.

---

44 Ley 472 de 5 de agosto de 1998, "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 43.357, del 6 de agosto de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1832171].

La acción de protección al consumidor, de acuerdo con lo contemplado por el artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, está encaminada a decidir los asuntos de manera contenciosa de carácter particular fundamentados en:

- La violación directa de las normas de protección a consumidores y usuarios.
- Las normas que protegen los contratos según esta ley y otras leyes especiales que protegen a consumidores y usuarios.
- Dirigidos a asegurar que una garantía se cumpla correctamente.
- Destinados a buscar la compensación por los daños sufridos por los bienes durante la prestación de servicios mencionados en el artículo 18 de esta legislación.
- Dirigidos a buscar la compensación por daños causados por información o publicidad engañosa, sin importar el sector económico donde se hayan infringido los derechos del consumidor.

El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, establece que las acciones de protección al consumidor siguen un procedimiento específico conocido como proceso verbal sumario. Sin embargo, con la entrada en vigencia del Código General del Proceso, según lo dispuesto en el párrafo 3.° del artículo 390, los procesos relacionados con consumo se tramitan mediante el verbal sumario para asuntos de mínima cuantía y verbal para asuntos de menor y mayor cuantía, dependiendo de la cuantía del caso[45]. Para iniciar este proceso, es necesario tener la condición de consumidor o usuario y agotar previamente la reclamación directa como requisito de procedibilidad; si las pretensiones no exceden los 40 salarios mínimos, se puede actuar en nombre propio o mediante

45 Pablo Felipe Robledo del Castillo. "Funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas", s. f., pp. 50 a 67, disponible en [https://letrujil.files.wordpress.com/2013/09/02pablo- feliple-robledo.pdf].

representación legal por ligas y asociaciones de consumidores debidamente establecidas, cumpliendo además con normativas específicas.

La competencia de la SIC conforme a lo establecido por el artículo 24 del Código General del Proceso, se ejerce a prevención, lo cual no excluye las competencias otorgadas a las autoridades judiciales y administrativas según lo establecido por la ley, permitiéndole al demandante elegir entre ambas autoridades quién será el juez competente en su proceso, debiendo mantener las autoridades administrativas la responsabilidad de seguir los mismos procedimientos procesales que los jueces.

Frente a la escogencia de la SIC, esta tiene competencia en todo el territorio nacional y en caso de que deba conocer de un asunto en un lugar del país donde no cuente con una oficina de la entidad, puede delegar a un funcionario de la misma, disponer de medios técnicos o comisionar a un juez; en este caso en particular, podemos evidenciar en los procesos en la actualidad, que la misma dispone de salas virtuales para celebrar las audiencias en caso que el consumidor no pueda trasladarse ante las instalaciones de la mencionada Superintendencia.

Si por el contrario, el consumidor opta por escoger a la justicia ordinaria, este será el juez civil que por razón de la cuantía y el territorio sea competente, fijándose de acuerdo con el lugar donde se haya comercializado o adquirido el producto o realizado la relación de consumo.

Debe adjuntarse con la demanda, la prueba de la presentación de la reclamación directa hecha por el demandante al productor y/o proveedor; esta reclamación se puede presentar por escrito, telefónica o verbalmente.

Se entiende que es por escrito, cuando se presenta este documento presencial o mediante correo certificado enviado a las instalaciones donde se adquirió el producto (proveedor) o a la dirección de productor del bien o servicio; igualmente se considera por escrito cuando utilizan medios electrónicos.

Verbalmente se considera presentada la reclamación directa cuando el consumidor realiza en las instalaciones del proveedor o del productor la solicitud sin que medie documento previamente redactado, circunstancia en la que el productor o proveedor deberá expedir constancia escrita del recibo de esta, con la fecha de presentación y

el objeto de reclamo, igualmente si se dispone de vía telefónica para recibir reclamaciones, se debe garantizar que queden grabadas.

En caso de que el productor y/o proveedor se niegue a recibir la reclamación o expedir la constancia de recibido, el consumidor basta con que lo declare bajo la gravedad de juramento, y cuando la negativa sea comprobada, será tomada como indicio grave en contra del proveedor y/o productor, aunado a la imposición de sanciones que prevé la norma (estatuto del consumidor) para estas acciones.

El productor o proveedor debe responder a la reclamación directa dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, proporcionando todas las pruebas que respalden su respuesta, la falta de respuesta se considerará un indicio grave en su contra.

Si el consumidor presenta un acta de conciliación emitida por un centro legalmente establecido, esto cumplirá con el requisito de la reclamación directa (Ley 1480 de 2011); igualmente, si el consumidor solicita medidas cautelares, estará exento de presentar la reclamación y podrá acudir directamente a la jurisdicción ordinaria.

Según lo establecido por la Ley 1480 de 2011 en su artículo 58 numeral 3, la acción de protección al consumidor, dependiendo del derecho o protección reclamada estipula tres diferentes supuestos de prescripción así:

1. Para hacer efectiva la garantía legal, el plazo de prescripción es de un año, contado a partir de la expiración de la garantía.

2. En reclamaciones puramente contractuales, la prescripción comienza un año después de la terminación del contrato.

3. Para otros casos, la prescripción opera un año después de que el consumidor tenga conocimiento de los hechos que motivaron la reclamación[46].

Cuando la respuesta a la reclamación directa es negativa, o si la atención, reparación o servicio prestado en cumplimiento de la garantía no son satisfactorios, el consumidor tiene derecho a presentar una

46 Superintendencia de Industria y Comercio. Sentencia 9140 de 30 de septiembre de 2020.

demanda ante el juez competente o ante la Superintendencia, adjuntando la prueba de la reclamación directa.

La demanda debe cumplir con los requisitos del artículo 86 y siguientes del Código General del Proceso, además de los requisitos del artículo 58, numeral 6 de la Ley 1480 de 2011, que exige al demandante identificar claramente al productor o proveedor; si el consumidor no dispone de esta información, basta con indicar el lugar de adquisición del producto o servicio, el medio utilizado para la adquisición y cualquier otra información que facilite la identificación del productor o proveedor, permitiendo así su vinculación al proceso por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, que llevará a cabo las gestiones necesarias.

En caso de que dentro de los dos meses siguientes a que fuera interpuesta la demanda y que se hubiere agotado todos los medios para lograr individualizar y vincular al proceso al demandado y no haya sido posible, se procederá al archivo del proceso; no obstante, si aún no ha operado la prescripción de la acción, el demandante con nueva información sobre el demandado podrá volver a presentar la demanda.

Cuando el proveedor o productor ha incumplido con sus obligaciones frente al consumidor, a este le asiste el derecho de accionar el aparato jurisdiccional; por lo que entre las acciones disponibles, puede invocar la de protección al consumidor, buscando por medio de esta que se protejan sus derechos, a través de la orden impartida que conlleve a cumplir con la garantía bien para su reparación, el cambio por uno nuevo de similares características o la devolución del dinero efectivamente pagado; cuando se trate de prestación del servicio que supone la entrega del bien y este sufra un deterioro o pérdida, se persigue la reposición del mismo o su equivalente en dinero[47].

Una vez presentada la demanda, a esta se le imparte el trámite que a bien establece el Código General del Proceso, por lo que, si se surte ante la sic, será el mismo que se lleve ante el juez ordinario conforme a lo establecido por el parágrafo 3.° del artículo 24 del Código General del Proceso[48] dependiendo si el proceso es un verbal o verbal

47 Ley 1480 de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", cit.

48 Artículo 24, parágrafo 3.°. Las autoridades administrativas tramitarán los procesos a través de las mismas vías procesales previstas en la ley para los jueces.

sumario, de acuerdo con lo ya explicado; siguiendo un procedimiento que se ilustra a continuación:

Tabla 3. Procedimiento de la acción de protección al consumidor

La admisión	Para analizar su admisibilidad, se recomienda que el juez tenga presente los principios de economía procesal y eficacia, prevaleciendo los aspectos sustanciales sobre la forma, a fin de lograr que en su admisión se limiten a obstáculos que tiendan a impedir la protección del consumidor.
Auto admisorio y traslado de la demanda	En el auto admisorio ordena impartir el trámite respectivo, y se notifica al demandado por el medio más expedito realizando el traslado conforme al artículo 91 del Código General del Proceso; y las comunicaciones y notificaciones conforme a lo estipulado por el artículo 58, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011.
Defensa del demandado	El demandado procederá a contestar la demanda, anexar o pedir pruebas, presentar excepciones, según sea el caso, conforme a lo establecido por el artículo 351 del CGP si se trata de un proceso verbal sumario; y si se trata de un proceso verbal, se seguirá lo establecido por el artículo 369 y ss. de esta misma norma.
El proceso	En firme al auto admisorio y vencido el término de traslado de la demanda, el juez por auto cita a las partes para la audiencia; si es verbal sumario, decretará pruebas y en una sola audiencia, practicará la inicial y la de instrucción juzgamiento; si es verbal, estas audiencias se celebrarán independientes.
La terminación del proceso	El juez o la SIC puede resolver sobre las pretensiones de la demanda según lo probado y dentro del campo de la justicia, dentro de los principios *infra*, *extra* y *ultrapetita*, con las indicaciones de la forma y términos en que deba ser cumplida.

Fuente: elaboración propia, adaptado de la Ley 1480 de 2011, cit.

Cuando la decisión es favorable al consumidor, el juez impondrá bien sea al productor o proveedor o ambos según se logre demostrar la compromiso de cumplir con la obligación que se ha abstenido, y de ser el caso, también le impondrá una multa de hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes, los cuales tendrá que pagar a favor

de la Superintendencia de Industria y Comercio; de la misma manera, si la condena es en contra del consumidor y se ha probado que actuó de forma temeraria, también será acreedor de la misma multa.

El proceso puede también terminar de manera anormal, y es cuando las partes en medio del proceso de manera extraprocesal han conciliado o transado, entre otros mecanismos alternativos; el consumidor desiste de la demanda, o el demandado (proveedor y/o productor) se allana a la demanda; en estos casos, no hay lugar a multa.

No obstante, con esta sentencia no termina el proceso, ya que este tipo de procesos luego del fallo impone la obligación de notificar el cumplimiento de la orden impartida, por lo que a la parte que incumpla con esta obligación, al igual que aquella que no cumpla con lo acordado en una conciliación o transacción que haya sido realizada legalmente, también podrá ser sancionado por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio con una multa sucesiva por valor de la séptima parte de un salario mínimo legal mensual vigente por cada día que esté en mora del cumplimiento, e igualmente podrá decretarse el cierre temporal del establecimiento mientras se cumple o se demuestra que se cumplió.

Si bien es cierto que ante la SIC se ejerce la verificación del cumplimiento, ante la justicia ordinaria esto no opera; no obstante, en caso de incumplimiento, por tratarse de un proceso declarativo, la parte que requiere que le sea cumplida la sentencia debe iniciar un proceso ejecutivo; ahora bien, este tipo de procesos no se pueden desarrollar ante la SIC, toda vez que las facultades que le fueron otorgadas en el artículo 24 del Código General del Proceso son exclusivas para conocer de trámites relacionados con la vulneración de derechos contemplados en el Estatuto del Consumidor.

En cuanto a los recursos, una vez se ha notificado la sentencia en estrados, si el asunto es de mínima cuantía no proceden recursos; si es de mayor o menor cuantía, procederá el recurso de apelación, los cuales serán resueltos por el superior, aclarando que cuando el recurso se interponga en contra de una decisión de la SIC en cumplimiento de sus funciones jurisdiccionales se le dará el trámite contemplado por el Código General del Proceso.

De esta forma, el cumplimiento de las garantías del consumidor por parte de la SIC permite el mejoramiento del servicio, la calidad del producto y la satisfacción de las partes. Buscando en primera ins-

tancia la entrega en buen estado del producto en correcto funcionamiento o el cumplimiento del servicio ofrecido y, en caso de algún inconveniente, la intervención sea funcional y de acuerdo con la ley.

IV. Análisis de las acciones de protección al consumidor ante la jurisdicción ordinaria y la SIC

Conforme a las facultades otorgadas en el artículo 116 constitucional y el artículo 24 del Código General del Proceso –CGP–, las acciones jurisdiccionales encaminadas a proteger al consumidor se pueden realizar frente la justicia ordinaria, o si lo contempla, frente a ciertas autoridades administrativas, por lo que se hace necesario analizar si esta función de tipo jurisdiccional que se ha otorgado a las autoridades administrativas es en realidad conveniente para el ciudadano que acciona un derecho en espera de una pronta y eficaz resolución del conflicto que esté atravesando, o si por el contrario, al estar limitada esa función ese derecho se ve restringido y resulta más conveniente acudir ante la justicia ordinaria quien en su condición cuenta con todas las facultades.

Para contrastar estas funciones, se solicitó ante ambas jurisdicciones información respecto a los procesos que estuvieran encaminados a la protección del consumidor presentados entre 2016 y 2022, fecha en que inició la vigencia del Código General del Proceso a fin de determinar ante cuál de ellos se configura la materialización de la protección de los derechos del consumidor, por lo que se solicitó información precisa que indicara el número de demandas presentadas por año, los asuntos demandados, el tiempo de admisión, cuántas demandas fueron admitidas, inadmitidas y rechazadas, la cantidad de fallos a favor y en contra de los consumidores y justificación de estos, así como el tiempo en que se decidieron los procesos.

Se recibió respuesta por parte de ambas jurisdicciones, en la que se pudo contrastar la siguiente información:

A. Respuesta de la Rama Judicial

Esta entidad comenzó a registrar detalladamente las estadísticas de los procesos declarativos verbales y sumarios a partir de 2020, incluyendo los casos de protección al consumidor. La actualización en el Sistema de Información Estadística de la Rama Judicial –SIERJU– fue impulsada por el Consejo Superior de la Judicatura para mejorar la gestión judicial en las oficinas a partir de esta fecha, por lo que frente a la solicitud, proporcionó información sobre los ingresos y salidas de casos civiles entre 2016 y 2022, manifestando la imposibilidad de discriminar en las estadísticas la admisión o inadmisión de demandas debido a limitaciones en la estructura de las bases de datos del sistema.

B. Respuesta de la SIC

La SIC, a través de su Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, se encarga exclusivamente de conocer las demandas presentadas para la protección del consumidor. Esta entidad proporcionó respuestas oportunas y detalladas, especificando el número de casos y especialidades atendidas durante los años consultados con estadísticas precisas. Esta característica podría indicar que, a diferencia de la Rama Judicial, la Superintendencia se dedica exclusivamente a estos tipos de casos, lo que facilita el acceso a información específica y detallada.

C. Comparación de respuestas de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Rama Judicial

1. Cifra de demandas presentadas

Tabla 4. Demandas presentadas

Año	Superintendencia de Industria y Comercio	Juzgados civiles
2016	50.659	56.771
2017	53.112	66.061
2018	53.748	63.273
2019	52.934	59.768
2020	47.978	44.762
2021	58.504	48.564
2022	64.254	43.768

Fuente: elaboración propia.

De la anterior tabla podemos deducir que ambos organismos han manejado un gran volumen de demandas, aunque la SIC parece tener una mayor consistencia en el volumen anual, con un ligero aumento en 2022, comparado con los juzgados civiles que mostraron una reducción en el mismo año.

2. Demandas admitidas, inadmitidas y rechazadas

Tabla 5. Demandas admitidas, inadmitidas y rechazadas

Año	Admitidas (SIC)	Inadmitidas (SIC)	Rechazadas (SIC)	Rechazadas o retiradas (juzgados civiles)
2016	16.217	32.717	40.181	21.162
2017	18.963	34.149	40.791	24.764
2018	19.457	33.950	40.946	22.191
2019	17.207	35.266	43.765	22.366
2020	14.282	30.546	37.148	15.974
2021	20.158	37.251	39.326	18.876
2022	24.641	37.086	35.098	20.736

Fuente: elaboración propia.

En el cuadro anterior no fue posible comparar el número de demandas admitidas o rechazadas entre ambas jurisdicciones, ya que la Rama Judicial no proporcionó información desglosada al respecto. Sin embargo, se reportaron casos terminados debido a rechazos o retiros.

Según esto, se puede concluir que la SIC proporciona datos específicos y detallados sobre el estado de las demandas (admitidas, inadmitidas y rechazadas), lo cual muestra un nivel más alto de transparencia en comparación con los juzgados civiles.

3. Tiempo de admisión

Tabla 6. Tiempo promedio de admisión de las demandas

Año	Tiempo promedio de admisión (sic)
2016	29 días
2017	30 días
2018	26 días
2019	24 días
2020	23 días
2021	21 días
2022	20 días

Fuente: elaboración propia.

En la anterior tabla no se proporcionó información específica por parte de la jurisdicción ordinaria sobre tiempos de admisión, por lo que no fue posible realizar la comparación, no obstante, se puede evidenciar que la sic presenta tiempos de admisión cortos y específicos.

4. Fallos emitidos a favor y en contra del consumidor

Tabla 7. Fallos emitidos al consumidor

Año	A favor (sic)	En contra (sic)	Total fallos (sic)
2016	6.607	2.592	9.199
2017	7.232	2.869	10.101
2018	5.794	2.389	8.183
2019	5.360	2.528	7.888
2020	2.124	870	2.994
2021	1.953	733	2.686
2022	1.465	222	1.687

Fuente: elaboración propia.

En esta tabla no fue posible establecer comparación con la jurisdicción debido a que no fue proporcionada la información, no obstante, la SIC muestra un desglose detallado de fallos a favor y en contra, lo que permite una mejor evaluación de su eficacia en la protección al consumidor.

A partir de las tablas presentadas, se puede concluir que la SIC parece ser más eficiente que los juzgados civiles en términos de transparencia, detalle de la información proporcionada y tiempos de admisión más rápidos. Sin embargo, los juzgados civiles también manejan un volumen significativo de casos, aunque carecen de detalles específicos en aspectos clave que permitirían una evaluación más completa. Esta comparación ayuda a identificar áreas de mejora en ambos sistemas y puede orientar futuras investigaciones o reformas en la administración de justicia en temas de protección al consumidor.

Frente a los datos brindados por la SIC, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

– *Volumen de demandas presentadas*

La SIC ha visto un aumento en el número de demandas presentadas desde 2016 hasta 2022, pasando de 50.659 2016 a 64.254 en 2022. Esto indica una creciente confianza o dependencia de los consumidores en la SIC para resolver sus disputas.

– *Demandas admitidas, inadmitidas y rechazadas*

Se visualiza una alta tasa de inadmisión y rechazo, se denota un porcentaje significativo de las demandas que no son admitidas o son rechazadas. Por ejemplo, en 2016 solo el 32% de las demandas fueron admitidas (16.217 de 50.659), mientras que el 64% fueron inadmitidas o rechazadas (72.898 demandas combinadas).

– *Tiempo de admisión*

El tiempo promedio de admisión disminuyó de 29 días en 2016 a 20 días en 2022. Esta reducción en el tiempo de procesamiento inicial refleja una mejora en la eficiencia administrativa de la SIC.

– *Fallos emitidos a favor y en contra del consumidor*

El número total de fallos emitidos disminuyó drásticamente, pasando de 9.199 en 2016 a 1.687 en 2022. Esta reducción puede indicar varios factores, como mejoras en la resolución extrajudicial, cambios en la legislación o procedimientos que limitan la cantidad de casos que llegan a fallo o una posible sobrecarga en el sistema que retrasa la resolución de casos.

No obstante, aun cuando el número total de fallos disminuyó, una mayoría constante de los fallos se emitieron a favor del consumidor. Por ejemplo, en 2016 el 72% de los fallos fueron a favor del consumidor (6.607 de 9.199), y en 2022 el 87% de los fallos fueron a favor del consumidor (1.465 de 1.687).

Por último, podemos concluir que la creciente cantidad de demandas sugiere que los consumidores confían en la SIC como una vía efectiva para la protección de sus derechos; la reducción en los tiempos de admisión refleja una mejora en la eficiencia del manejo de casos en la SIC; no obstante, la alta tasa de inadmisión y rechazo sugiere que hay espacio para mejorar la claridad y accesibilidad de los criterios de admisión, así como la asesoría proporcionada a los demandantes.

La disminución en el número total de fallos emitidos puede indicar una necesidad de evaluar la capacidad y procedimientos actuales para asegurarse de que la SIC puede manejar eficazmente el volumen de casos y emitir resoluciones en tiempo y forma.

Con lo anterior, podremos indicar que aunque la SIC ha mostrado mejoras en ciertas áreas, aún hay aspectos críticos que deben ser abordados para mejorar su eficiencia y efectividad en la protección de los derechos del consumidor.

En cuanto a la información obtenida por parte de la Rama Judicial, se pueden extraer las siguientes conclusiones frente a la justicia ordinaria:

– *Volumen de demandas presentadas*

El número de demandas presentadas en los juzgados civiles presentó una disminución de 56.771 en 2016 a 43.768 en 2022. Esta reducción puede deberse a varios factores como cambios en la legislación, varia-

ciones en la población de litigantes o una posible preferencia de los consumidores por otras vías de resolución de conflictos como la SIC.

– *Demandas admitidas, inadmitidas y rechazadas*

No fue proporcionada información detallada sobre las demandas admitidas e inadmitidas en los juzgados civiles, ni fue discriminada la clase de procesos, por lo que no se especificó el número de demandas de protección al consumidor. Sin embargo, se indica que en 2022 un total de 20.736 demandas fueron rechazadas o retiradas, lo que representa un porcentaje significativo de demandas presentadas, no obstante, no podemos aseverar que se trataban todas del mismo tema consultado y objeto de análisis.

– *Tiempo de admisión*

No se proporcionó información específica sobre los tiempos de admisión de las demandas en los juzgados civiles. Esta falta de datos dificulta la evaluación de la eficiencia administrativa y los tiempos de respuesta.

– *Fallos emitidos a favor y en contra del consumidor*

No se brindó información detallada sobre los fallos emitidos a favor o en contra de los consumidores por no contar con la información discriminada. La falta de estos datos impide una evaluación completa de la efectividad de los juzgados civiles en la protección de los derechos del consumidor. Por lo anterior, podemos concluir que frente a la justicia ordinaria la disminución en el número de demandas presentadas sugiere una reducción en la carga de trabajo de los juzgados civiles, lo que podría ser resultado de un desvío de casos hacia otras entidades como la SIC.

De igual modo, la falta de datos detallados sobre el estado de las demandas (admitidas, inadmitidas, rechazadas) y sobre los tiempos de admisión, sugiere una necesidad de mayor transparencia y mejora en la recolección y reporte de datos. Esto permitiría una mejor evaluación y mejora de la eficiencia del sistema judicial.

La información limitada sobre los fallos emitidos, indica que hay una oportunidad para mejorar la claridad y accesibilidad de los procedimientos judiciales y la documentación de los resultados. Esto puede contribuir a una mayor confianza en el sistema judicial por parte de los litigantes.

Comparando con la SIC, los juzgados civiles parecen menos transparentes y eficientes en ciertos aspectos administrativos. La SIC proporciona datos detallados y ha mostrado mejoras en la eficiencia de los tiempos de admisión, lo que no es evidente en los juzgados civiles debido a la falta de información específica.

En resumen, mientras que los juzgados civiles manejan una cantidad significativa de casos, la falta de datos específicos y detallados limita la capacidad para evaluar plenamente su eficiencia y efectividad. Mejorar la transparencia y la recopilación de datos puede ser crucial para fortalecer la confianza y la funcionalidad del sistema judicial ordinario en la protección de los derechos del consumidor.

V. Conclusiones

Con ocasión del artículo 116 Constitucional, se da la posibilidad que administren justicia autoridades diferentes a la Rama Judicial, las cuales han sido enunciadas de manera taxativa por dicho artículo; no obstante, estas funciones deben ser desarrolladas con respeto de los criterios de la unidad de materia, la determinación, la especialidad, la racionalidad, razonabilidad y el de la proporcionalidad.

Ahora bien, en cuanto a la acción de protección al consumidor y su procedimiento contemplado en la Ley 1480 de 2011, se puede constatar que es efectivo, tanto jurídicamente como materialmente, ya que a través de él el consumidor puede lograr, siempre y cuando siga explícitamente cada paso que contempla la ley, que se le resarza el derecho vulnerado; ahora bien, en cuanto a la eficacia de la acción, esta se encuentra supeditada a que las respectivas autoridades administrativas (en este caso la SIC), pueda actuar con independencia e imparcialidad en los casos dirimidos[49].

---

49 Pablo Aldemar Tique Guevara. "La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): examen de su efectividad y eficacia en la Ley 1480 de 2011" (trabajo de pregrado), Bogotá, Universidad Católica de Colombia,

La sic desempeña en Colombia una función crucial en la administración de justicia en ámbitos específicos como la protección al consumidor, la competencia desleal y la propiedad industrial. La cual, al ser dotada de facultades jurisdiccionales excepcionales, ha evolucionado desde su creación para convertirse en un pilar fundamental del Estado de derecho en el país. Su capacidad para emitir decisiones judiciales en estas áreas no solo fortalece la protección de los derechos de los consumidores y la libre competencia, sino que también contribuye de forma significativa a la eficiencia y celeridad en la resolución de conflictos, promoviendo así un ambiente empresarial más justo y equitativo.

No obstante, la efectividad de las facultades jurisdiccionales de la sic no está exenta de desafíos. La necesidad de mantener la independencia e imparcialidad en sus decisiones, garantizando siempre el debido proceso y los derechos de todas las partes involucradas, es crucial. Además, el desafío de contar con personal altamente calificado y capacitado en materia jurisdiccional, subraya la importancia de la formación continua y la adaptación a las nuevas tendencias y jurisprudencia en un entorno legal dinámico.

Referencias

Acto Legislativo 1 de 18 de junio de 1945, "Por el cual se confieren algunas atribuciones al director de la policía", *Diario Oficial* n.° 25.769, del 17 de febrero de 1945, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1824969].

Chinchilla Herrera, Tulio Elí. *¿Qué son y cuáles son los derechos fundamentales?*, Bogotá, Temis, 2009.

Constitución de la República de Nueva Granada de 20 de mayo de 1853, Bogotá, 21 de mayo de 1853, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/30020215].

Constitución Política de 30 de agosto de 1821, "Constitución de Cúcuta", Villa del Rosario de Cúcuta, 30 de agosto de 1821, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Constitucion/30020077].

2016, disponible en [https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/c121a6d2-23cd-448d-b6bb-54269c214ce0].

Constitución Política de Colombia de 13 de junio de 1991, *Gaceta Constitucional* n.° 114, del 7 de julio de 1991, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988].

Corte Constitucional de Colombia.

Sentencia C-037 de 5 de febrero de 1996, M. P.: Vladimiro Naranjo Mesa, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/c-037-96.htm].

Sentencia T-268 de 18 de junio de 1996, M. P.: Antonio Barrera Carbonell, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/T-268-96.htm].

Sentencia C-1141 de 30 de agosto de 2000, M. P.: Eduardo Cifuentes Muñoz, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/c-1141-00.htm].

Sentencia C-415 de 28 de mayo de 2002, M. P.: Eduardo Montealegre Lynett, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-415-02.htm].

Sentencia C-973 de 13 de noviembre de 2002, M. P.: Álvaro Tafur Galvis, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/c-973-02.htm].

Sentencia T-799 de 21 de octubre de 2011, M. P: Humberto Antonio Sierra Porto, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/T-799-11.htm].

Sentencia C-156 de 20 de marzo de 2013, M. P.: Luis Ernesto Vargas Silva, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/c-156-13.htm].

Sentencia C-439 de 25 de septiembre de 2019, M. P.: Diana Fajardo Rivera, disponible en [https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/c-439-19.htm].

Decreto 1653 de 15 de julio de 1960, "Por el cual se crea la Superintendencia de Regulación Económica y se fijan sus funciones", *Diario Oficial* n.° 30.301, del 10 de agosto de 1960, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1326889].

Decreto 3307 de 30 de diciembre de 1963, "Por el cual se toman medidas sobre monopolios y precios", *Diario Oficial* n.° 31.265, del 30 de diciembre de 1963, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1523746].

Decreto 2562 de 7 de octubre de 1968, "Por el cual se reorganiza la Superintendencia de Regulación Económica y se incorporan algunas normas sobre control de precios", *Diario Oficial* n.° 36.281, del 31 de octubre de 1968, disponible en [https://www.jesuspinzonortiz.com/camara/basedoc/decreto/1968/decreto_2562_1968.html].

Decreto 149 de 27 de enero de 1976, "Por el cual se suprime la Superintendencia Nacional de Producción y Precios, se redistribuyen sus funciones y se revisa la organización administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio", *Diario Oficial* n.° 34.495, del 23 de febrero de 1976, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1708190].

Decreto 2974 de 3 de diciembre de 1968, "Por el cual se reorganiza el Ministerio de Fomento y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 32.678, del 23 de diciembre de 1968, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1779307].

Decreto 3466 de 2 de diciembre de 1982, "Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 36.143, del 3 de diciembre de 1982, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1528360].

Decreto 2153 de 30 de diciembre de 1992, "Por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 40.704, del 31 de diciembre de 1992, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30030407].

Decreto 3523 de 15 de septiembre de 2009, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio y se determinan las funciones de sus dependencias", *Diario Oficial* n.° 47.473, del 15 de septiembre de 2009, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1782810].

Decreto 4130 de 3 de noviembre de 2011, "Por el cual se reasignan unas funciones", *Diario Oficial* n.° 48.242, del 3 de noviembre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1542167].

Decreto 4886 de 23 de diciembre de 2011, "Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.294, del 26 de diciembre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1553132].

Decreto 92 de 24 de enero de 2022, "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, y se determinan las funciones de sus dependencias", disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30043817].

Herrera Llanos, Wilson. "La rama ejecutiva del poder público", *Revista de Derecho*, n.° 21, 2004, pp. 250 a 282, disponible en [https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2953/2032].

Jiménez Pulido, Andrés Leonardo. "Desarrollo y retos del derecho del consumidor en Colombia: una mirada a la Ley 1480 y el desarrollo internacional del derecho de consumo" (tesis de especialización), Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, 2019, disponible en [https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/45683].

Ley 155 de 24 de diciembre de 1959, "Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas", *Diario Oficial* n.° 30.138, del 22 de enero de 1960, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1652186].

Ley 73 de 3 de diciembre de 1981, "Por la cual el Estado interviene en la distribución de bienes y servicios para la defensa del consumidor, y se conceden unas facultades extraordinarias", *Diario Oficial* n.° 35.904, del 15 de diciembre de 1981, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1621984].

Ley 446 de 9 de julio de 1998, "Por la cual se adoptan como legislación permanente algunas normas del Decreto 2651 de 1991, se modifican algunas del Código de Procedimiento Civil, se derogan otras de la Ley 23 de 1991 y del Decreto 2279 de 1989, se modifican y expiden normas del Código Contencioso Administrativo y se dictan otras disposiciones sobre descongestión, eficiencia y acceso a la justicia", *Diario Oficial* n.° 43.335, del 8 de julio de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1660326].

Ley 472 de 5 de agosto de 1998, "Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 43.357, del 6 de agosto de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1832171].

Ley 489 de 29 de diciembre de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 43.464, del 30 de diciembre de 1998, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1832980].

Ley 1266 de 31 de diciembre de 2008, "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 47.219, del 31 de diciembre de 2008, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1676616].

Ley 1480 de 12 de octubre de 2011, "Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.220, del 12 de octubre de 2011, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1681955].

Ley 1564 de 12 de julio de 2012, "Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones", *Diario Oficial* n.° 48.489, del 12 de julio de 2012, disponible en [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683572].

López Márquez, Lía Catalina y Viviana de Jesús Martelo Angulo. "La protección del consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la Resolución 39/248 de la ONU" (monografía de pregrado), Cartagena de Indias, Universidad de Cartagena, 2012, disponible en [https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/873abe09-2e0e-468d-b616-04e0e2e22dfe].

Naciones Unidas. *Directrices para la protección del consumidor*, Ginebra, ONU, 2016, disponible en [https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf].

Ossa Gómez, Daniel. "Definición, delimitación y análisis del ámbito de aplicación del nuevo Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)", *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, vol. 43, n.° 118, 2013, pp. 407 a 441, disponible en [https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/3506].

Quintero García, Orlando. "Defensas administrativas y judiciales del consumidor. Del Decreto 3466 de 1982 a la Ley 1480 de 2011", *Revist@ E-Mercatoria*, vol. 13, n.° 1, 2014, pp. 91 a 125, disponible en [https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/emerca/article/view/4045].

Ramírez Gonzalez, Flora Isabel; Yudy Yanira García Rivera y Jean Eve May Bernard. *Las facultades jurisdiccionales de las autoridades administrativas*, Bogotá, Universidad Santo Tomás, 2019.

Rico Charry, Hermes Fernando. "Los contratos de consumo en Colombia", *dixi*, vol. 21, n.° 29, 2019, pp. 1 a 17, disponible en [https://revistas.ucc.edu.co/index.php/di/article/view/3469].

Robledo del Castillo, Pablo Felipe. "Funciones jurisdiccionales por autoridades administrativas", s. f., pp. 50 a 67, disponible en [https://letrujil.files.wordpress.com/2013/09/02pablo- feliple-robledo.pdf].

Sayas Contreras, Rafaela; Lía Catalina López Márquez y Viviana de Jesús Martelo Angulo. *La protección del consumidor en Colombia en la Ley 1480 de 2011 a partir de las directrices de la Resolución 39/248 de la onu*, Cartagena de Indias, Editorial Universitaria, 2016, disponible en [https://repositorio.unicartagena.edu.co/entities/publication/09ff7bad-f007-440c-8c11-b328997b2f8d].

Superintendencia de Industria y Comercio. "¿Qué es la protección al consumidor?", disponible en [https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor].

Superintendencia de Industria y Comercio. "Historia", disponible en [https://www.sic.gov.co/historia].

Superintendencia de Industria y Comercio. "Nuestra entidad", disponible en [https://www.sic.gov.co/nuestra-entidad].

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. "Organigrama Decreto 4886 de 2011", disponible en [https://www.sic.gov.co/organigrama-perfiles-directivos].

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. *Concepto 55978*, Bogotá, 2013.

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Sentencia 9140 de 30 de septiembre de 2020.

TIQUE GUEVARA, PABLO ALDEMAR. "La acción de protección al consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): examen de su efectividad y eficacia en la Ley 1480 de 2011" (trabajo de pregrado), Bogotá, Universidad Católica de Colombia, 2016, disponible en [https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/c121a6d2-23cd-448d-b6bb-54269c214ce0].