

Bogotá D.C.,

10

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RAD: 16-002207- -00005-0000	Fecha: 2016-03-02 14:01:32
DEP: 10 OFICINAJURIDICA	
TRA: 113 DP-CONSULTAS	EVE: SIN EVENTO
ACT: 440 RESPUESTA	Folios: 1

Señor  
**JESUS ESTEBAN REVELO B**  
estebanrevelo@gmail.com

Asunto: Radicación: 16-002207- -00005-0000  
Trámite: 113  
Evento: 0  
Actuación: 440  
Folios: 1

Estimado(a) Señor:

Con el alcance previsto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, damos respuesta a su consulta radicada en esta Oficina bajo el número señalado en el asunto, en los siguientes términos:

### 1. Objeto de la Consulta

En su comunicación trasladada a esta Superintendencia por la Dirección de Inversión Extranjera y Servicios del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, usted consulta:

“9. En materia de protección al consumidor, ¿Cómo se vienen solucionando las controversias suscitadas por transacciones de comercio electrónico entre consumidores colombianos y proveedores de bienes y servicios de países miembros de la CAN, Estados Unidos y la Unión Europea?

10. En materia de protección al consumidor, ¿Cómo se vienen solucionando las controversias suscitadas por transacciones de comercio electrónico entre proveedores de bienes y servicios colombianos y proveedores de bienes y servicios de países miembros de la CAN, Estados Unidos y la Unión Europea?”.

A continuación proporcionamos información que consideramos relevante a efectos de su consulta, advirtiendo que la respuesta se dará desde el punto de vista de las competencias otorgadas por el Decreto 4886 de 2011 a esta Superintendencia en materia de protección al consumidor, como sigue:

### 2. Territorialidad de la ley de consumidor

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Constitución Política, "es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades".

Este enunciado lo que hace es expresar el ámbito de aplicación territorial de las leyes,

conocido como territorialidad. En sentencia T-1157/2000. Con ponencia del doctor Antonio Barrera Carbonell, la Corte Constitucional sostuvo: "El principio de la territorialidad de la ley es consustancial con la soberanía que ejercen los Estados dentro de su territorio; de este modo cada Estado puede expedir normas y hacerlas aplicar dentro de los confines de su territorio".

En el mismo sentido, el artículo 18 del Código Civil, establece que "la Ley es obligatoria tanto a los nacionales como a los extranjeros residentes en Colombia."

En relación con la regulación del comercio electrónico en el estatuto del Consumidor, el artículo 50 indica de manera expresa que dichas normas resultan aplicables exclusivamente para proveedores y expendedores ubicados en el territorio colombiano:

"Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos (...)"(Resaltado fuera del texto).

De acuerdo con lo anterior, los productores, distribuidores o expendedores de bienes y servicios que se encuentren ubicados en territorio de otro Estado, y comercialicen sus productos a través de comercio electrónico, no estarán sometidos a las normas contenidas en la Ley 1480, Estatuto de Protección al Consumidor, salvo estipulación expresa en el contrato celebrado.

### 3. Relación de consumo

El artículo 2 de la Ley 1480 de 2011-Estatuto del Consumidor-, establece el ámbito de aplicación de dicha norma, así:

"Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados". (Resaltado fuera del texto).

Este artículo establece como marco general de aplicación de la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor, las relaciones de consumo, las cuales se presentan respecto de quienes adquieren un bien o servicio de productores o proveedores, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica.

La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia se pronunció en sentencia del 30 de abril de 2009, respecto a lo que constituye una relación de consumo, en los siguientes

términos:

“La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja comercial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a reestablecer el equilibrio perdido.”.

Se concluye entonces, que la existencia de una relación de consumo, es necesaria para dar aplicación a las normas de protección al consumidor.

En este sentido, el Dr. Juan Carlos Villalba Cuellar en su libro “Introducción al Derecho del Consumo”, señala:

“En ese orden de ideas, encontramos que con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de las relaciones de consumo para los ordenamientos jurídicos resulta importante definir el contenido y alcance de las expresiones “consumidor” y “productor” o “proveedor”.

Al efecto, la citada ley 1480 de 2011, establece en su artículo 5 las siguientes definiciones:

“3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.”

“9. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.”

“11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.”

Estas definiciones, recogen las consideraciones efectuadas por la Corte Suprema de Justicia en relación con la materia:

“(…) Por tanto, la amplitud y vaguedad del concepto legal de consumidor no puede llevar a un entendimiento indiscriminado, pues con ello perdería toda razón la existencia de un régimen especial, como tampoco puede concebirse la asimilación de dicha definición con otras, como las de “Productor” y “Proveedor o expendedor”, que el mismo estatuto explica en términos bien diversos, al señalar que el primero será “toda persona natural o

jurídica, que elabore, procese, transforme o utilice uno o más bienes, con el propósito de obtener uno o más productos o servicios destinados al consumo público.(...)” y que por el segundo se entenderá “toda persona, natural o jurídica, que distribuya u ofrezca al público en general, o a una parte de él, a cambio de un precio, uno o más bienes o servicios producidos por ella misma o por terceros, destinados a la satisfacción de una o más necesidades de ese público”.

En ese orden de ideas, para estos efectos estima la Corte que, con estrictez, siempre será forzoso indagar en torno a la finalidad concreta que el sujeto – persona natural o jurídica- persigue con la adquisición, utilización o disfrute de un determinado bien o servicio, para reputarlo consumidor sólo en aquellos eventos en que contextualmente, aspire a la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar, doméstica o empresarial – en tanto que no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica propiamente dicha, aunque pueda estar vinculada, de algún modo al objeto social- que es lo que constituye el rasgo característico de una verdadera relación de consumo. Este punto de vista, cabe resaltar, es el que puede identificarse en numerosos ordenamientos jurídicos que, como adelante se examinará, catalogan únicamente como consumidor a quien sea destinatario final del bien o servicio, o, por otro lado, exigen que la adquisición o utilización esté ubicada por fuera de la esfera de la actividad profesional o empresarial de quien se dice consumidor (...)” (Subraya fuera del texto).

(Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 3 de Mayo de 2005, expediente 1999-04421-01, Magistrado Ponente: Cesar Julio Valencia Copete).

Es decir, que cualquier persona natural o jurídica puede ser consumidor, productor o proveedor, siempre y cuando realice las actividades descritas, en las circunstancias señaladas.

Es necesario que en cada situación particular se analice la existencia o no de una relación de consumo, lo cual, como se ha venido diciendo, supone que quien adquiere un producto o servicio, lo haga en calidad de consumidor, y quien lo comercializa tenga la calidad de proveedor o productor, para así aplicar las normas de protección al consumidor y las acciones propias de dicho régimen, pues de no existir una relación de consumo, el Estatuto del Consumidor no será aplicable a un caso concreto.

#### 4. Frente a la consulta

Tal como se indicó en el numeral 2 de este escrito, por disposición del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor, los productores, distribuidores o expendedores de bienes y servicios que se encuentren ubicados en territorio de otro Estado, y comercialicen sus productos a través de comercio electrónico, no están sometidos a sus normas, salvo estipulación expresa en el contrato celebrado. Por lo tanto, las controversias suscitadas en virtud de transacciones de comercio electrónico entre consumidores colombianos y proveedores de bienes y servicios de países miembros de la CAN, Estados Unidos y la Unión Europea, no estarán sometidas a las disposiciones del Estatuto del Consumidor, a menos que, así lo establezcan las partes.

En virtud de lo anterior, tales controversias serían resueltas por esta Superintendencia, si

así lo establecen las partes; pues de lo contrario, esta Entidad no es competente para resolverlas.

A modo de información tenga en cuenta que es elemento común a los tratados de libre comercio que ha suscrito Colombia incorporar un capítulo dedicado a la protección de los consumidores, en especial, en lo relacionado con el comercio electrónico, dado que su aplicación puede traspasar fronteras.

Tales regulaciones buscan que el consumidor electrónico no sea objeto de fraudes, o prácticas desleales, sin embargo existen otras actividades que por ser realizadas a través del comercio electrónico pueden resultar transfronterizas, frente a las cuales es poco lo que los Estados miembros pueden hacer para proteger al consumidor.

Al respecto, los autores Nelson Remolina Angarita y Maria Lorena Flórez Rojas, en la obra Derecho del Consumo. Problemáticas Actuales, dirigida por José Manuel Gual acosta y Juan Carlos Villalba Cuellar, editorial Ibañez, 2013, han manifestado en el capítulo titulado Consumidor y Comercio Electrónico, páginas 369 y 370:

“ (...) la ley 1480 se centra en el escenario local, como era de esperarse, creando una serie de deberes en cabeza de los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos. Se deja de lado una gran cantidad de actividades comerciales de naturaleza global y transfronteriza del comercio electrónico sobre el cual es poco lo que pueden hacer los Estados para proteger los derechos de los consumidores nacionales cuando son víctimas de prácticas desleales, engañosas o fraudulentas por parte de personas que realizan negocios a través de páginas web pero cuyos establecimientos están en otros países.

Frente a dichas situaciones las autoridades locales quedan sin mayores instrumentos efectivos para solucionar conflictos extraterritoriales que suceden en la red y sobre cuyos responsables no son competentes para juzgar. En este sentido la doctrina ha planteado que las singulares características de internet, la convierten en campo abonado para la ejecución de conductas que, de otro modo, no encontrarían tantas facilidades para escapar a todo control. Una propuesta para abordar este escenario es acudir a la cooperación internacional de autoridades de protección de los derechos del consumidor. Un camino en este último sentido consiste en iniciativas tendientes a canalizar quejas respecto de empresarios extranjeros que eventualmente han realizado conductas que desconocen los derechos del consumidor. La Red Internacional de Protección al Consumidor y Aplicación de la Ley (ICPEN) (46), por ejemplo, desde hace años creó el portal [www.econsumer.gov](http://www.econsumer.gov) para que cualquier persona reporte quejas sobre transacciones en línea o relacionadas con compañías extranjeras.”.

(46) ICPEN es una red de organizaciones gubernamentales involucrada en la aplicación de las leyes de las prácticas del comercio justo y otras actividades de protección al consumidor. Mayor información en: <https://icpen.org/>.

En consecuencia, se reitera que los conflictos relacionados con comercio electrónico entre consumidores colombianos y proveedores de bienes ubicados en otro estado, no pueden solucionarse por esta Superintendencia, según lo ya explicado.

En relación con su segundo cuestionamiento, además de lo mencionado, tenga en cuenta que para la aplicación de las normas de protección al consumidor es requisito indispensable la existencia de una relación de consumo, la cual, como ya se manifestó, requiere que quien adquiere un producto o servicio lo haga en calidad de consumidor, y quien lo comercializa tenga la calidad de proveedor o productor, en consecuencia, las controversias suscitadas por transacciones de comercio electrónico entre proveedores desborda el ámbito de aplicación del Estatuto del Consumidor.

Si requiere mayor información sobre el desarrollo de nuestras funciones y sobre las normas objeto de aplicación por parte de esta Entidad, puede consultar nuestra página en Internet, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

Atentamente,

**JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA**  
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA ( E )

Elaboró: Adonia Aroca  
Revisó: Jazmín Rocío Soacha  
Aprobó: Jazmín Rocío Soacha