

CAPITULO 5

**LOS DERECHOS Y RUTAS DE PROTECCIÓN DE
LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN
EL MUNICIPIO DE SINCELEJO: UN ANÁLISIS
DESDE EL PROGRAMA CONSUMA CARIBE**

**DERECHO
DEL CONSUMO**

CAPITULO 5

LOS DERECHOS Y RUTAS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN EL MUNICIPIO DE SINCELEJO: UN ANÁLISIS DESDE EL PROGRAMA CONSUMA CARIBE

Margarita Jaimes Velásquez ⁹

Carlos Mario de la Espriella Oyola ¹⁰

Berónica Narváez Mercado ¹¹

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se muestran los resultados, análisis y conclusiones del proyecto de investigación para el fortalecimiento local de los derechos de los consumidores en la ciudad de Sincelejo el cual hace parte del “Programa de fortalecimiento de las capacidades regionales y locales de los consumidores: promoción del marco jurídico de las

9 Abogada de la Universidad del Atlántico. Especialista en Derechos Humanos de la ESAP y el Instituto Raúl Wallermborg de la Universidad de Lund- Suecia. Maestra en Educación de los Derechos Humanos del CREFAL, Pátzcuaro, México, Doctorante (CPhD) en Gobierno y Política de la Universidad Católica de Córdoba – Argentina. Docente investigadora del grupo GISCER de la Facultad de Derecho de la Corporación Universitaria del Caribe –CECAR. margarita.jaimes@cecar.edu.co

10 Abogado, especialista en Derecho Administrativo y en Derecho Procesal Civil de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR – Sincelejo. Magister en Derecho con énfasis en Derecho Administrativo de la Universidad Externado de Colombia. Miembro del Capítulo Sucre del Instituto Colombiano de Derecho Procesal. Abogado Litigante y Docente Investigador de Tiempo Completo del Grupo de Investigación Socio Jurídica – GISCER de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR. carlos.delaespriella@cecar.edu.co

11 Abogada de la Universidad Libre de Bogotá, Especialista en Gestión de Proyectos (GBSS) de la Cámara de Industrias de San José, Costa Rica, Auditora Interna Certificada BASC, San José, Costa Rica, Magister en Administración y Derecho Empresarial (MBA) de la Universidad Libre de San José Costa y Doctorante (CPhD) en Derecho de la Universidad Libre de Bogotá, Colombia. Consultora, Abogado Litigante (Derecho Privado) y Docente Investigador de Tiempo Completo del Grupo de Investigación Socio Jurídica – GISCER de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Corporación Universitaria del Caribe – CECAR. beronica.narvaez@cecar.edu.co

competencias establecidas en el nuevo estatuto del consumidor (alcaldes, asociaciones de consumidores y consultorios jurídicos en Santa Marta, Cartagena y Sincelejo) período 2015-2017.”, financiado por COLCIENCIAS, mediante convocatoria No 661 – 2014.

Esta investigación tuvo como objeto principal indagar acerca del nivel de conocimiento que tiene la ciudadanía sincelejana de sus derechos como consumidores, explorando además el nivel de conocimiento de los productores y proveedores en el territorio sobre la materia. Los resultados expuestos corresponden a una encuesta realizada en la ciudad de Sincelejo en el año 2015, que a esa fecha contaba con 275.207 habitantes, según datos del DANE (2015). Se encuestaron 392 personas; llevándose a cabo previamente un pilotaje del instrumento de encuesta con un grupo de voluntarios para definir aspectos de procedimientos y protocolos para la recolección de los datos.

El enfoque metodológico mixto (Sampieri, Collado & Lucio, 2003), que es un modelo de integración de los enfoques cuantitativos y cualitativos, enriqueció el ejercicio en tanto permitió la triangulación de los datos obtenidos de la encuesta con los resultados de sistematización de los grupos focales con consumidores, proveedores y productores. Las categorías de análisis empeladas fueron el conocimiento de los derechos del consumidor, las rutas y las autoridades de protección.

Nuestro marco de interpretación de los resultados se centra en los conceptos de participación e información. La participación entendida desde su doble condición de derecho fundamental y derecho colectivo, al igual que desde su doble naturaleza de derecho-deber que impone derechos y obligaciones a la ciudadanía. De esta manera garantiza por un lado la posibilidad de toda persona de participar en la conformación, ejercicio y control, y por otro, impone el deber de participar en la vida de la Nación.

Por derecho a la información comprendemos lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, que la define como:

“Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización”.

CONTEXTO DEL DEPARTAMENTO DE SUCRE

El contexto es esencial en la significación y las interpretaciones que las personas hacen de la realidad. Van Dijk (2000) se refiere a este término como fundamental para la comprensión del discurso de una sociedad, como “algo que necesitamos saber para

comprender en forma apropiada el suceso, la acción o el discurso. Algo que funciona como trasfondo, marco, ambiente, condiciones o consecuencias” (Van Dijk, 2000, p. 24.). Igualmente, la investigadora María Aguilera propone que el conocimiento del territorio es fundamental para el desarrollo económico y social (Aguilera, 2005).

En ese sentido, el departamento de Sucre se ubica en la llanura de la Región Caribe colombiana, con una extensión territorial de 10.364 kilómetros, caracterizado por una alta capacidad hidrográfica conformada por el río San Jorge, su principal eje fluvial, el cual alimenta una amplia red de caños y arroyos de poca profundidad, que desembocan en el mar Caribe, además de tener vertientes de carácter estacionario. Esto permite que las tierras se mantengan húmedas y sean tierras aptas para la siembra de productos agrícolas de temperaturas altas y secas. Por ende, el desarrollo agrícola es su mayor fuente de producción, además de contar con grandes extensiones de sabana para la ganadería. Sin embargo, según Aguilera (2005) solo un 9% de las tierras fértiles se encuentran produciendo actualmente.

El departamento se subdivide en cinco subregiones por criterios de ubicación geográfica, con diferencias culturales y económicas entre sí, así pues, el Golfo de Morrosquillo, los Montes de María, las Sabanas, San Jorge y La Mojana tienen niveles de desarrollo distintos, como lo expone Fals (1988) al explicar que la formación de una región depende en su mayoría de características sociales y económicas independientes, que cumplan con determinantes socio-culturales que le permitan a la región una independencia económica basada en su productividad.

El departamento cuenta con una población proyectada a 2016, a partir del censo del DANE de 2005, de 859.909 habitantes, y su capital, Sincelejo, tiene 279.031 habitantes aproximadamente. Esta población se caracteriza por ser un mestizaje de indígenas, españoles y afrodescendientes, no obstante la alta concentración de población afrodescendiente y varios cabildos indígenas autónomos y otros pertenecientes al Resguardo de San Andrés de Sotavento proveniente del pueblo zenúes-malibues.

En relación con la pobreza, el porcentaje de población con Necesidades Básicas Insatisfechas es del 73,5%, cifra que supera el promedio nacional. De la mano de lo anterior Sucre tiene una gran concentración de productividad en el sector agrario que está orientada al mercado interno, lo que no ha permitido que el departamento tenga un crecimiento económico mayor en relación al resto de la región. Según la Cámara de Comercio de Sincelejo, en su Oficio de respuesta con fecha de 11 de marzo de 2017, en el departamento están registrados 2.497 negocios distribuidos en los siguientes sectores: turismo y hoteles, comercio de ropa, servicios de telefonía y trabajo informal.

Según datos del DANE (2017), en el último trimestre del año 2016 la ciudad de Sincelejo presentó una proporción de trabajo informal del 66.1%, mayoritariamente en ven-

tas ambulantes y estacionarias de alimentos, ropa y tecnología, así como en la prestación de servicios para la belleza, salud y servicios técnicos.

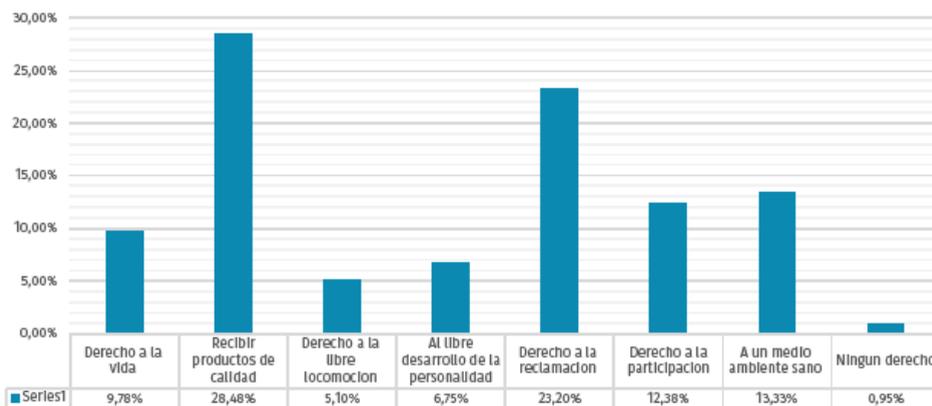
Una investigación realizada por estudiantes de economía de la Corporación Universitaria del Caribe- CECAR- en el 2012 registró 472 vendedores informales en el centro de la ciudad, de los cuales 64 eran ambulantes (Gómez & Herazo, 2012) que se encuentran organizados desde 1997 en la Asociación de Vendedores Estacionarios de Sincelejo. Por su condición de informalidad, este sector de la economía no se ciñe a las normas legales vigentes en materia de idoneidad y seguridad de los servicios y productos que venden a sus usuarios o clientes.

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

A continuación se muestran los principales resultados de la encuesta aplicada en la primera fase del proyecto de investigación:

En cuanto al conocimiento del Estatuto del Consumidor, el 56.12% de la población afirmó no saber de su existencia, mientras que el 43.87% dijo conocerlo.

Gráfica 6. Derechos de los consumidores.



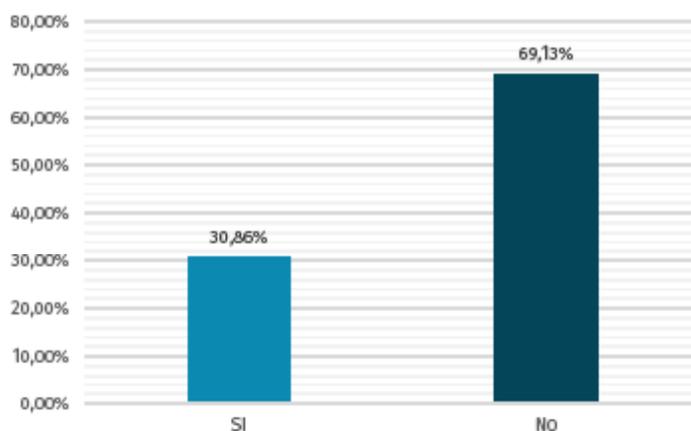
Fuente: equipo de investigadores Consuma Sincelejo, 2016-2017

En relación con el conocimiento de sus derechos como consumidores se encontró que el 9.78% personas identificó el derecho a la vida como un derecho del consumidor, 28.48% el derecho a recibir productos de calidad, el 5.1% el derecho a la libre locomoción, 6.75% el derecho al libre desarrollo de la personalidad, 23.20% el derecho a la re-

clamación, 12.38% el derecho a la participación; el 13.33% el derecho a un medio ambiente sano y un 0.95% no reconoció ningún derecho, como se observa en la gráfica 6.

Del total de personas encuestadas, el 30.86% consideró que las empresas que ofrecen bienes y servicios respetan sus derechos como consumidores, mientras que el 69.13% señaló que estos no son respetados (gráfica 7).

Gráfica 7. ¿Son respetados los derechos de los consumidores por parte de las empresas que prestan bienes y servicios?



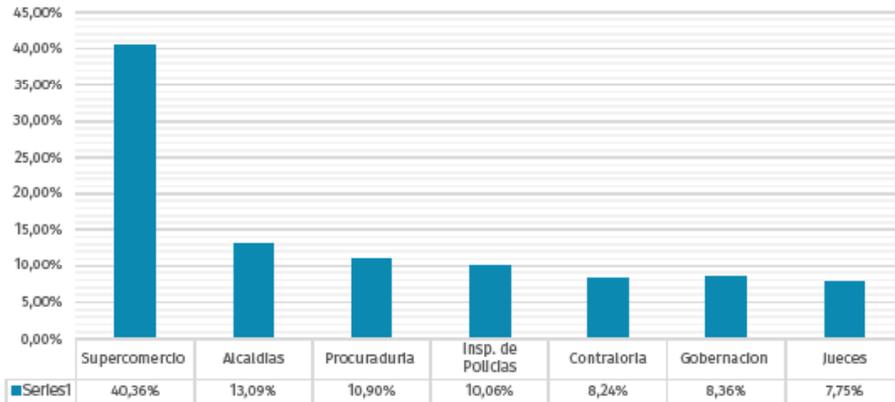
Fuente: elaboración de los autores con base en la encuesta Consuma Caribe.

De otra parte el 40.36% considera que la Superintendencia de Industria y Comercio es el ente encargado de la promoción y protección de sus derechos, el 13.09% que son las alcaldías, un 10.90% que corresponde a la Procuraduría; otro 10.06% que es tarea de las Inspecciones de Policía, el 8.24% cree que de la Contraloría; el 8.36% de la Gobernación y el 7.75% de los Jueces de la República (gráfica 8).

Así mismo, el 66.32% no sabe a dónde acudir en caso de violación de sus derechos como consumidor y solo, el 33.67% conoce la ruta de atención y protección. El 80.10% no sabe distinguir entre una denuncia administrativa y una acción de protección; mientras el restante 19.9% afirma conocer la diferencia.

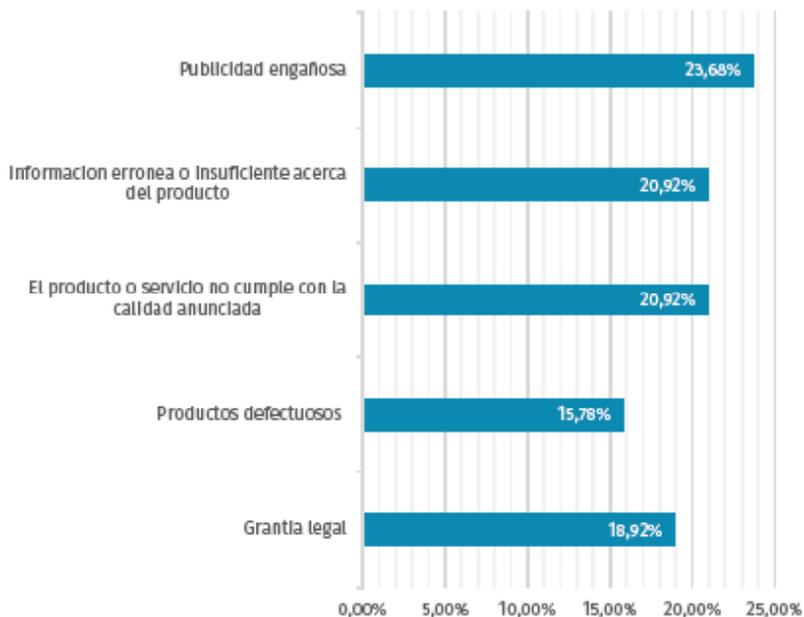
Según la encuesta, las problemáticas más frecuentes en las relaciones de consumo estuvieron relacionadas con publicidad engañosa (23.68%), productos que no cumplen los estándares de calidad (20.92%), información errónea (20.67%), garantía legal (18.92%) y productos defectuosos (15.78%) (gráfica 9).

Gráfica 8. Entidades encargadas de la promoción y protección de los derechos de los consumidores.



Fuente: elaboración de los autores con base en la encuesta Consuma Caribe.

Gráfica 9. Principales razones, por las que las empresas que ofrecen bienes y servicios no respetan los Derechos de los consumidores.



Fuente: elaboración de los autores con base en la encuesta Consuma Caribe.

RESULTADOS DE LOS TALLERES CUALITATIVOS

En este aparte se presentan los resultados de los talleres diagnósticos aplicados para medir el conocimiento que productores y proveedores de Sincelejo tienen sobre los derechos del consumidor, las rutas y autoridades responsables de su protección.

HALLAZGOS SOBRE EL CONOCIMIENTO QUE TIENEN LOS PROVEEDORES Y PRODUCTORES DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

De los 12 derechos contemplados en el Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, los productores y proveedores identificaron solo tres. El 57% identificó el derecho a recibir productos de calidad, el 28.5% el derecho a la reclamación y el 7% el derecho a recibir información.

En cuanto a los deberes como productores y proveedores, el 57% de los participantes identificó su obligación de responder por la garantía legal; un 14% el deber de suministrar la información mínima del producto, otro 14% la obligación de cumplir con las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad y en los términos anunciados, y el 15% la responsabilidad por daño causado por un producto defectuoso. Es decir, solo identificaron cuatro de los 17 deberes contemplados en el Estatuto del Consumidor.

El reclamo directo ante el productor y/o proveedor es la principal ruta conocida por los productores y proveedores para la resolución de problemas y conflictos en la compra y venta de un producto o servicio, según lo reconoció el 100% de los participantes en el taller diagnóstico. Lo anterior indica que existe interés en realizar las acciones con el propósito de prevenir demandas, sanciones y no necesariamente en relación con el conocimiento de lo que indique al respecto el Estatuto del Consumidor.

HALLAZGOS SOBRE EL CONOCIMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SUS DERECHOS

Estos resultados se muestran a partir de la medición del conocimiento de las principales categorías de análisis: derechos como consumidores, rutas y autoridades de protección ante posibles vulneraciones.

En este aspecto el principal hallazgo es el poco conocimiento que tienen los consumidores sobre sus derechos. En efecto, solo el 50% conoce algunos derechos, en su orden: el derecho a recibir productos de calidad, a recibir información, a la reclamación, a la seguridad e indemnidad, a la elección y a la igualdad.

El 50% del grupo reconoce el derecho de petición y la tutela como mecanismos para la protección y defensa de sus derechos en la relación de consumo; para el 40%, la queja ante los proveedores y productores y el 10% manifiesta desconocimiento del tema, posición que realza los resultados frente al desconocimiento, pues la tutela no es un mecanismo de defensa de este tipo de derechos.

En cuanto a conocimiento de la institucionalidad competente solo el 33% identificó a la Superintendencia de Industria y Comercio como una de las entidades contempladas en la Ley 1480 de 2011.

Es importante subrayar que la población joven conoce las acciones de promoción de derechos. El 70% conoce el Boletín del Consumido y el 30% no sabe de ninguna. Entre los adultos el 80% conoce el Boletín, mientras que los adultos mayores manifiestan no conocer acciones de promoción o divulgación. En cuanto al conocimiento del Estatuto del Consumidor, el 100% desconoce la existencia de la Ley 1480 de 2011.

DISCUSIÓN

Antes de analizar los resultados de esta investigación, es necesario hacer la siguiente consideración general. El 31.25% de los encuestados son universitarios sin título que tienen un bajo conocimiento sobre los derechos y rutas de protección del consumidor. Este es un dato preocupante que obliga a las instituciones de educación superior de Sincelejo a implementar estrategias no formales dirigidas a capacitar sobre la materia. En esos niveles de formación debe existir un conocimiento aunque sea mínimo sobre las garantías en relaciones de consumo, de modo que los futuros profesionales cumplan la responsabilidad social de divulgar y orientar al resto de la comunidad.

El análisis de los resultados revela un alto nivel de desinformación y desconocimiento de los derechos y obligaciones contenidos el Estatuto del Consumidor por parte de los involucrados en las relaciones de consumo. Tomando en cuenta que el derecho a la información es fundamental para el ejercicio de los demás derechos contenidos en la norma, su afectación deriva en múltiples vulneraciones a otros derechos de la persona.

Al no conocer sus derechos y obligaciones, los consumidores no pueden acceder de manera oportuna al resarcimiento de los derechos conculcados, ampliando con esto las brechas de desigualdad en una relación claramente dominada por quien tiene la información.

En ese sentido resulta preocupante que la comunidad desconozca sus derechos, y que incluso, los confunda con derechos fundamentales. No obstante, es interesante que al menos se identifique el derecho a recibir productos de calidad, lo que pue-

de ser resultado de una deducción propia del acto de adquisición y no necesariamente del conocimiento de la norma.

Por otro lado, e hilando muy delgado, de esto se infiere que las razones de la posible confusión de los derechos del consumo con los fundamentales esté mediada por la conexidad con el derecho a la vida cuando un producto defectuoso supone un peligro para ella.

Pero el problema se incrementa si analizamos que tanto los jóvenes como los adultos mayores desconocen los derechos y deberes que se derivan de las relaciones de consumo. Esto genera un riesgo permanente de vulneración de derechos, independientemente del tipo de productos que se adquieran (sean tecnológicos para los jóvenes, o relacionados con la salud para los adultos mayores).

En ambos grupos la información es clave para la garantía de otros derechos entre los cuales, para el caso de los adultos mayores, se encuentra el derecho a la vida digna, puesto que los productos consumidos por este grupo poblacional responden más a las necesidades propias del ciclo vital y se relacionan con la protección de un derecho fundamental. De hecho, los productos no conformes y las demoras en la garantía legal, en algunos casos, pueden afectar la autoestima, la salud o la vida del individuo.

De allí que sea necesario convocarles a procesos de formación específica sobre relaciones de consumo, tomando en cuenta la edad, con el fin de fortalecerlos como sujetos de derechos capaces de aportar en la transformación de sus propias vidas y las de su comunidad. Cada ciudadana o ciudadano informado de sus derechos y capacitado para ejercerlos, protegerlos y defenderlos, le aporta a la sociedad grandes beneficios, entre los cuales se cuenta una mayor criticidad al momento de la compra y por ende menos probabilidades de iniciar disputas legales o administrativas.

Visto así, se comprende por qué son recurrentes controversias relacionadas con la garantía legal, pues no existe conciencia de obligatoriedad por parte de productores y proveedores, y los consumidores tampoco lo reconocen como un derecho frente a lo cual son pocas las probabilidades de exigencia para hacerla efectiva.

Parece indiscutible el carácter fundamental de la información para el ejercicio y materialización de los derechos del consumidor en relación a la garantía legal, máxime cuando tiene implicaciones directas sobre la economía individual. La información suministrada debe superar el contenido de la garantía legal, frente a lo cual resulta esencial que se den a conocer además las acciones jurisdiccionales y administrativas de las que disponen los consumidores, así como la potestad para ejercer acciones civiles y comerciales si con posterioridad al vencimiento de la garantía legal el producto presenta defectos, al igual que la posibilidad de perseguir la indemnización por los

daños y perjuicios causados por hechos que originaron la acción administrativa o judicial (artículos 20-22 del Decreto 735 del 2013).

Parte de las vulneraciones a los derechos del consumidor que han sido mencionadas hasta ahora pueden ser canalizadas en ejercicio de derechos como la participación y representación. Sin embargo, de acuerdo a los resultados de la encuesta, los talleres diagnósticos y grupos focales, se observa que éstos son derechos poco ejercidos por los consumidores de Sincelejo. Según los datos obtenidos, en el municipio no existen organizaciones que ejerzan la veeduría o el acompañamiento a la comunidad frente a los proveedores, encontrándose que solo existen ligas y asociaciones de usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios y de Salud legalmente constituidas que no cuentan con presupuesto, ni oficinas adecuadas para cumplir con las labores de divulgación, promoción, asesoría y representación de sus usuarios.

Esto es importante en la medida que la labor social que ejerce este tipo de organizaciones puede fortalecer los ejercicios de divulgación, promoción y defensa de los consumidores en los 25 municipios del departamento que no cuentan con entidades activas en la materia. De esta forma, también se rompe el centralismo que obstaculiza, el acceso de los consumidores a soluciones en los tiempos establecidos en la Ley.

El hecho de que el 90.05% de los encuestados no conozca la existencia de las ligas y asociaciones de consumidores en el municipio, refleja la precaria gestión que estas realizan, que como se expuso antes responde a la falta de acondicionamiento y apoyo de la administración local, en tanto estas organizaciones sin ánimo de lucro dependen de la donación de tiempo y recursos que hacen sus líderes.

Ante el escenario de un funcionamiento efectivo de las ligas y asociaciones de consumidores a pesar de sus escasos recursos humanos y económicos, el hecho de que solo existan diez en el territorio desborda la capacidad operacional de las mismas, pues están integradas por un número no mayor a cinco líderes y lideresas que donan horas de su tiempo libre a esta gestión, generalmente en horarios y días no hábiles. Esto plantea retos importantes para las autoridades, ya que la política de promoción y divulgación no puede quedar supeditada a los voluntariados. Para impactar a la comunidad se requieren acciones institucionales con recursos económicos, logísticos y humanos a fin lograr los objetivos propuestos en la Ley.

Como quiera que la situación del municipio de Sincelejo no sea distinta al resto de municipios del departamento, es necesario examinar a profundidad el problema en las comunidades rurales o distantes de la capital, pues la ausencia de organizaciones en estos territorios agudiza el desconocimiento de la norma e incrementa el abuso de la posición dominante del proveedor sobre el consumidor.

De otro lado, las distancias se constituyen en un obstáculo para la satisfacción de los derechos de los consumidores pues Sincelejo concentra a todas las empresas prestadoras de servicios o distribuidores de productos, y es el lugar a donde tendrían que trasladarse los reclamantes.

La organización social se convierte entonces en un medio cercano para divulgar, promover y representar los intereses de los usuarios en las comunidades alejadas de los centros urbanos más importantes de Sucre. De otra manera, se constituyen en un ejercicio de control a las actuaciones de la administración respecto de las reclamaciones y de la incidencia frente a las agremiaciones de distribuidores o productores.

Todo ello nos lleva a insistir en la potenciación de los procesos organizativos de los territorios a fin de promover el conocimiento del Estatuto del Consumidor y de las rutas de protección. Ello tiene varias ventajas. La primera en relación con la menor probabilidad de sesgo de la divulgación realizada desde organizaciones de la sociedad civil, dado que es cercana a las comunidades, y finalmente, porque se le da protagonismo a los procesos participativos y resulta menos onerosa para el afectado.

A este respecto se apreció en los resultados de la encuesta y los talleres participativos que los procesos organizativos liderados por adultos mayores son menos abiertos a nuevas experiencias informativas que posibiliten otras miradas en cuanto a los derechos y deberes del consumidor responsable. Es por ello que se resalta la importancia de los relevos generacionales como requisito indispensable para evitar el estancamiento, con lo cual no se desaprovecharía la experiencia y las alianzas que se han forjado con los años, sino actualizarlas de acuerdo a las nuevas miradas del derecho al consumo en el territorio.

Conscientes del protagonismo del proyecto Consuma Caribe en Sincelejo, se realizaron ejercicios de formación y divulgación en los municipios Majagual, San Marcos, Sincé, Corozal, San Onofre y en barrios periféricos de la ciudad de Sincelejo a fin de fortalecer el trabajo de las madres comunitarias, las organizaciones de campesinos, las organizaciones de jóvenes y Juntas de Acción Comunal dejando una cierta capacidad instalada en el territorio sobre los derechos, los mecanismos de defensa y las autoridades con responsabilidad en la materia.

De este ejercicio se aprendieron y aprehendieron códigos de relacionamiento distintos que permiten ejercicios formativos alternos para la formación de comunidades iletradas alfabética o legalmente. Estas experiencias fueron socializadas en la reunión de empalme que se realizó con los funcionarios y la directiva de la Casa del Consumidor de Sincelejo a fin multiplicarlas en el resto del departamento, como una estrategia de divulgación e información y de esa forma mitigar el escaso conocimiento que registra la comunidad sobre sus derechos.

Se espera que con la capacidad instalada por el programa Consuma Caribe, mediante los talleres formador de formadores realizados, así como la recién puesta en funcionamiento de la Casa del Consumidor en Sincelejo, mejoren las condiciones de promoción y protección de los derechos de los consumidores en esta ciudad.

Desde este proyecto fue imposible coordinar reuniones o acciones con los entes territoriales, por la ausencia de funcionarios o funcionarias asignados al tema. Esto plantea retos para las asociaciones y ligas, pues su acción es fundamental para el logro de metas planteadas en este sentido. De otro lado, y a la luz del derecho - deber de participación, su no concurrencia debilita el tejido social y allana el camino al fracaso de la política de protección al consumidor en los territorios.

Esta situación muestra la necesidad de seguir capacitando a los usuarios y consumidores del municipio de Sincelejo sobre los derechos, deberes y rutas de protección previstos en el nuevo Estatuto del Consumidor. También se requiere ampliar y extender esta labor a los productores y proveedores sobre sus deberes y obligaciones en las relaciones de consumo, así como las consecuencias jurídicas de su incumplimiento, pues solo de este modo, en el marco de una política pública de prevención, se avanzaría en la protección de estos derechos y se descongestionaría a las autoridades encargadas de velar su cumplimiento.

CONCLUSIONES

Los ejercicios de promoción y divulgación son fundamentales para la garantía de los derechos de los consumidores, por lo tanto deben existir profesionales o líderes idóneos tanto en las instituciones públicas como en las asociaciones de consumidores u organizaciones de base con capacidad para orientar, acompañar e iniciar las rutas de protección cuando los derechos de una persona hayan sido vulnerados.

Lo anterior solo es posible si estos líderes sociales, académicos o institucionales están informados, formados y capacitados en el tema. El ente territorial debe promover la formación permanente de su equipo a fin de que puedan ser líderes frente al resto de la institucionalidad. Ese liderazgo debería propender por articular y hacer efectiva la ruta de protección, a fin de superar la desinformación entre los funcionarios y líderes sociales.

Un ente territorial fuerte puede iniciar campañas de promoción y divulgación para la comunidad de manera que las personas no se vean obligadas a acudir a las vías de hecho como forma de resolver sus inquietudes. La desinformación ciudadana en la ciudad capital agrava las relaciones de consumo, convirtiéndolas en escenarios de contienda no legal.

La población de adolescentes, jóvenes y adultos mayores requiere medidas de información diferenciales que convoquen al consumo responsable, para evitar afectaciones a sus derechos, muchos de los cuales pueden estar asociados a derechos de rango fundamental.

En definitiva, después de cinco años de vigencia del Estatuto del Consumidor, la situación de los derechos de los consumidores en el territorio sigue siendo una expectativa que no se concreta en protección real y efectiva, por las razones expuestas en el cuerpo de este escrito.

REFERENCIAS

- Aguilera M. (2005). *La economía del departamento de sucre: ganadería y sector público*. Banco de la república. Recuperado de: <http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/DTSER-63-VE.pdf>
- Anónimo. (2006). *Panorama Actual de Sucre. 2016, de Observatorio del Programa Presidencial de Derechos Humanos*. Recuperado de: http://historico.derechoshumanos.gov.co/Observatorio/Publicaciones/documents/2010/Estu_Regionales/sucre.pdf
- DANE (2017). *El informe de Empleo Informal y Seguridad Social*. Recuperado de: <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>
- Fals, O. (1998). *Guía práctica del ordenamiento territorial en Colombia: contribución para la solución de conflictos. 2016, de Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales (IEPRI)*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.mamacoca.org/e_book/Compendio_rural/Orlando_Fals_Borda_guia_practica_ordenamiento.htm
- Gómez, G. & Herazo, O. (2012). *Los vendedores callejeros en Sincelejo: Un análisis socioeconómico*. Recuperado de https://catalogo.cecar.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=26699&shelfbrowse_itemnumber=28640#shelfbrowser
- Spiker, P. (2007). *La pobreza, un glosario internacional*. Colección CLACSO-CROP recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/glosario/>
- Sampieri, H., Collado C. & Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://metodos-comunicacion sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>