

**PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS
SEXUALES**



**MONICA ANDREA MARTINEZ
ANDREA DEL PILAR CÁRDENAS TORRADO**

**Tutor de investigación
JUAN PABLO LÓPEZ
JUAN CARLOS FORERO**

**UNIVERSIDAD EL BOSQUE
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLITICAS
BOGOTA D.C**

2021

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| PREGUNTA PROBLEMA | 7 |
| OBJETIVOS | 8 |
| OBJETIVO GENERAL | 8 |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 8 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 8 |
| HIPÓTESIS | 9 |
| CAPÍTULO I | 11 |
| CONTEXTUALIZACIÓN Y ACERCAMIENTOS CONCEPTUALES RESPECTO DE LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS SEXUALES COMO RELACIÓN DE CONSUMO | 11 |
| 1. Reseña histórica de la prestación de servicios sexuales y derecho de consumo | 11 |
| 2. Precisiones conceptuales sobre la prestación de servicios sexuales y su relación con el derecho de consumo. | 19 |
| CAPÍTULO 2 | 23 |
| RELACIÓN DE CONSUMO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SEXUALES EN COLOMBIA | 23 |
| 1. Problemática de vulneración de derechos del consumidor en la adquisición de servicios sexuales: | 23 |
| 1.1 Derechos de los consumidores | 23 |
| 1.1.1 Derecho a recibir productos de calidad: | 24 |
| 1.1.2 Derecho a la seguridad e indemnidad | 26 |
| 1.1.3 Derecho a recibir información | 28 |
| 1.1.4 Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa | 32 |
| 1.1.5 Derecho a la protección contractual | 33 |
| 1.1.6 Derecho de elección: | 37 |
| 1.1.7 Retracto: | 37 |
| 1.1.8 Reversión del pago: | 38 |
| 2. Desarrollo del contrato de servicio sexual en la relación de consumo. | 39 |
| 2.1 Efectos del contrato de servicio sexual para los consumidores. | 43 |

| | |
|---|----|
| | 3 |
| CAPÍTULO 3 | 44 |
| MECANISMOS Y ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR | 44 |
| 1. Acciones Jurisdiccionales de protección al consumidor | 45 |
| 1.1 Acción Popular: | 47 |
| 1.2 Acción de Grupo: | 47 |
| 1.3 Acción De Tutela: | 49 |
| 1.4 Acción De Responsabilidad Por Producto Defectuoso: | 50 |
| 1.5 Acción De Protección Al Consumidor | 52 |
| 2. Acciones Administrativas | 54 |
| 2.1 Competencia Superintendencia de Industria y Comercio | 55 |
| 2.2.1 Facultades de inspección, vigilancia y control ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio | 55 |
| 2.2.2 Sanciones | 56 |
| CONCLUSIONES | 57 |
| REFERENCIAS | 59 |

INTRODUCCIÓN

Es una realidad que los servicios sexuales en Colombia representan un mercado creciente en el que día a día se desarrollan relaciones que necesitan ser reguladas; de allí la necesidad de determinar específicamente cual es el régimen aplicable para la protección de los derechos de los consumidores.

Los servicios sexuales y las actividades que se desarrollan en torno a ellos generan discusiones sobre la moralidad, lo que provoca una limitación frente a la adquisición y regulación que dilata los avances en la protección del consumidor.

Entendemos que los consumidores son el eslabón débil de la relación que surge entre las partes, es decir, son la parte vulnerable y por ende es necesario determinar cuál es el régimen aplicable para su protección.

De acuerdo con lo anterior, se pretenden superar los cuestionamientos morales que rodean la adquisición de servicios sexuales, para verlo desde un punto de vista objetivo con el fin de determinar la existencia y eventual aplicabilidad de un régimen general de protección al consumidor en este tipo de relaciones.

Con la intención de establecer cuál es el régimen aplicable en el marco de la investigación, se solicitó a la Superintendencia de Industria y Comercio información con respecto al régimen bajo el cual se encuentra supeditada la adquisición de servicios sexuales en el marco de protección al consumidor, lo cual se tradujo en una remisión expresa al estatuto del consumidor, en la que dicha entidad enunció los artículos de la Ley 1480 de 2011 aplicables de manera general a las relaciones de consumo, pero no a la temática específica de esta investigación, lo cual representa un gran vacío normativo; y la falta de una debida respuesta por parte de esta entidad denota el grado de desprotección de los consumidores de este tipo de servicios.¹

En virtud de esto, desarrollamos esta investigación de manera inicial, con un análisis de derecho comparado y de conceptos relevantes en torno a la prestación y adquisición de

¹ Respuesta proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio a derecho de petición radicado en torno a la investigación, Anexo 1.

servicios sexuales, para que de esta manera sea posible ajustar la eventual relación de consumo al régimen general de protección al consumidor.

La investigación se desarrolla en torno a la observación de los distintos métodos de prestación del servicio sexual, es decir, la presencialidad o virtualidad, el contacto físico, la forma e incluso el número de personas inmersas en la relación.

Con el estudio de las diferentes modalidades en las que se puede prestar el servicio se desarrolla un análisis de las implicaciones que estas pueden tener frente a la aplicación de la Ley 1480 de 2011 y los derechos que surgen para el consumidor respecto de la adquisición de servicios sexuales.

Igualmente, son analizados los derechos que surgen para los consumidores en el marco de la adquisición de servicios sexuales por medio de una investigación que pretende estudiar la relación que surge entre las partes desde un punto de vista contractual y también, desde la óptica del consumo.

De acuerdo como se citó en Hineirosa (2015), la sociedad de consumo y cómo se desenvuelve el consumidor dentro de esta, ha afectado la manera en la que se aborda el consumo de servicios sexuales. Lo anterior se plantea así porque la sociedad de consumo, tiene como “únicos” valores de referencia el placer y el bienestar del individuo, por lo que las buenas costumbres tienden a ceder el puesto a los mecanismos del derecho de consumo.

Es pertinente aclarar que, si bien la presente investigación no pretende abordar a profundidad las percepciones religiosas y puritanas que parten desde la moral respecto a la prestación del servicio sexual como un contrato de consumo, en el que se generan cargas obligacionales para las partes, si es necesario establecer a la luz de esta investigación el rol que tienen las buenas costumbres y especialmente el orden público dentro de la prestación del servicio sexual.

Si bien es cierto que la concepción moralista se considera importante en el seno de la sociedad, esta debe ir en consonancia con los principios y valores en el contexto de una constitución pluralista y multicultural, lo que representa un límite para las concepciones moralistas respecto de la adquisición de servicios sexuales, ya que es un impedimento al libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Además es importante tener en cuenta que lo que se considera como buenas costumbres en una sociedad es conceptualmente cambiante, debido a que la sociedad de

consumo está en constante evolución y depende en gran medida del momento en el que se desarrolle.

Si tomamos en cuenta la definición de costumbre del ordenamiento jurídico colombiano, que la sentencia C 224 1994 define como: “la conducta instintiva e inconsciente de la comunidad”; entonces, debemos estar abiertos a la posibilidad de considerar que a raíz de la evolución de los consumidores, hoy en día el consumo de servicios sexuales hace parte un patrón creciente de relaciones de consumo que está siendo gradualmente interiorizado por la sociedad.

De esta manera, el hilo conductor de la investigación es el desarrollo de lo general a lo particular de las implicaciones de la relación de consumo de servicios sexuales. Es decir, al analizar las diferentes modalidades en las que se presta el servicio sexual es posible desglosar y profundizar las características del contrato que surge entre las partes hasta lograr determinar la eventual aplicabilidad de los mecanismos de protección que existen dentro del régimen general de protección al consumidor en Colombia.

No obstante, consideramos que el presente trabajo significa un punto de partida para futuras investigaciones pero sobre todo para generar conciencia sobre la importancia respecto del avance en la protección de los consumidores de servicios sexuales, puesto que, como se podrá evidenciar a lo largo del texto, no existe un avance tangible en dirección a la creación de mecanismos efectivos que protejan a los consumidores que adquieren servicios sexuales en el ordenamiento jurídico colombiano.

El consumo de servicios sexuales en sus diferentes modalidades es una realidad que ha sido abordada en Colombia desde la perspectiva de protección a los prestadores del servicio sexual e incluso desde la perspectiva de mitigación y prevención de las enfermedades de transmisión sexual con un abordaje netamente de salubridad pública; lo que se traduce en un incremento de la posición de vulnerabilidad del consumidor de este tipo de servicios con respecto de quien lo presta.

Lo anterior es la base para entender la importancia de efectuar avances significativos para la protección de los consumidores de servicios sexuales puesto que, como abordaremos en el texto, estos se encuentran en una posición de hiper vulnerabilidad en razón de características específicas del entorno de índole social /cultural y la óptica desde la que se observa el consumo de servicios sexuales en Colombia bajo el sesgo moralista de la religión.

PREGUNTA PROBLEMA

En el ejercicio de las actividades sexuales ha existido de manera permanente una férrea protección respecto de quién es el oferente en la prestación de dichos servicios; seguramente por estar de manera cercana a situaciones tales como la prostitución, trata de personas, entre otros. Por lo anterior, las preguntas que surgen respecto de investigaciones que giran en torno a servicios sexuales, se enfocan en la protección al proveedor del servicio; ignorando a quien es parte también de esta relación: el consumidor.

El ejercicio de la actividad referente a la prestación de servicios sexuales, en el caso que se parta de la legalidad y no vulneración de derechos en sus oferentes, puede llegar a generar diferentes cuestionamientos frente a ese consumidor al que eventualmente pueden violentar sus derechos. Situaciones tales como: información o publicidad engañosa, garantías, protección contractual, entre otros, son situaciones respecto del cual el consumidor de servicios sexuales puede verse inmerso por la vulneración a sus derechos.

Es de aclarar que las eventuales situaciones violatorias de derechos del consumidor expuestas a lo largo del presente documento, no refiere exclusivamente a situaciones propias de un acto físico sexual, sino que podrá ser aplicable a toda aquella situación que tenga un propósito sexual sea físico o no, tales como servicios sexuales a distancia, ventas no tradicionales, etc.

Es entonces menester presentar que la pregunta que a continuación se expone, es sólo un primer paso, hacia un régimen que a la fecha no se ha desarrollado, y que requiere una debida interpretación para el real equilibrio de la relación de consumo en el tipo de servicios objeto del presente documento.

El presente trabajo responderá de manera preparatoria para futuras investigaciones a la pregunta: ¿En la adquisición de servicios sexuales puede generarse una relación de consumo y de ser así, podría dar lugar a la aplicación del régimen general de protección al consumidor en Colombia?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir de manera preliminar las características del régimen de protección al consumidor en la prestación de servicios sexuales, a partir de la aplicación e interpretación del régimen general existente en la legislación colombiana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir el régimen aplicable a la relación existente entre proveedores de servicios sexuales y sus respectivos consumidores.
2. Justificar la aplicación del derecho del consumo en la protección de consumidores que hacen adquisición de servicios sexuales.
3. Proponer una aplicación del régimen general de protección al consumidor a la adquisición de servicios sexuales.
4. Enunciar los diferentes mecanismos de protección al consumidor y sanciones que pueden ser objeto de desarrollo en ocasión de la prestación de servicios sexuales a consumidores.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El método utilizado en esta investigación es el método explicativo, el cual pretende responder a las preguntas: ¿Por qué es así la realidad?, o ¿Cuáles son las causas? (Vázquez Hidalgo, I (2005). Se da uso a este método investigativo porque es necesario a lo largo del proceso entender y presentar al lector los elementos involucrados en la relación de consumo entre quien presta el servicio sexual y quien lo consume.

De manera preliminar, se evidencia la necesidad de plantear hipótesis y diseños explicativos, con la finalidad de dar un paso más allá de la enunciación de la existencia de un régimen especial de protección al consumidor de servicios sexuales, y presentar propuestas en caso de encontrarse con un ordenamiento jurídico que carezca de los mecanismos necesarios para proteger los derechos de los consumidores y asumir una postura proteccionista de los derechos de quien adquiere el servicio.

Al utilizar el método investigativo/explicativo, pretendemos dar claridad sobre el tema de la protección a los consumidores de servicios sexuales en lo relacionado a sus derechos como consumidores. Consideramos que, si bien existen referencias generales a la protección del consumidor, las vicisitudes específicas del consumo de servicios sexuales deben ser individualizadas y analizadas.

Además, los servicios sexuales han evolucionado a lo largo de la historia y deben vislumbrarse las connotaciones que las tecnologías de la información tienen en la prestación de dichos servicios y los cambios que ello genera en el desarrollo de una eventual relación de consumo.

En virtud de lo anterior, consideramos que el método de investigación explicativo se ajusta de manera concisa a las necesidades de la investigación y permite hacer un análisis y una descripción de la realidad jurídica de dicha relación sin que exista una limitante para proponer de manera general y preliminar, en una primera instancia, una opción viable para el tratamiento de los derechos y deberes de dichos consumidores, con el fin de que la propuesta tenga como fundamento el análisis concienzudo del ordenamiento jurídico colombiano y de ser necesario el análisis e inclusión de referentes existentes en el derecho comparado.

HIPÓTESIS

En primera instancia, la falta de regulación sobre la adquisición de servicios sexuales en Colombia genera un desequilibrio injustificado en la relación de consumo, la cual pone en desventaja al consumidor con respecto del proveedor del servicio. Se parte del supuesto de que, si existe una relación de consumo, debe existir una regulación la cual debe ser acorde con el servicio que se adquiere; al estar en un Estado social de derecho, se presume la igualdad y dignidad para las partes inmersas en esa relación.

La vulnerabilidad en la adquisición de servicios sexuales radica en el silencio, en la falta de regulación, y en la tibieza con la que se aborda el tema, la cual pudimos denotar en la presentación de un derecho de petición, en el que solicitamos información de la normatividad aplicable a la protección del consumidor de servicios sexuales ante la Superintendencia de Industria y Comercio, el cual fue objeto de respuestas evasivas citando el estatuto del consumidor en su generalidad.

En Colombia, el trabajo sexual es considerado como una actividad lícita, significando un gran avance en materia de reconocimiento de los prestadores del servicio sexual como sujetos de derechos, pero la consagración y la práctica regulada en el ordenamiento jurídico partiendo desde esta perspectiva del consumidor es técnicamente irrisoria e inexistente.

La intención de esta investigación es enfocarnos en una eventual relación de consumo, orientada al análisis desde la óptica del consumidor, para determinar cómo está ubicada jurídicamente frente a la adquisición de servicios sexuales; consagrando su modalidad o tipología jurídico negocial dentro de la visión de los derechos y de las obligaciones que surgen en la eventual relación de consumo.

De acuerdo con lo anterior, representa un reto la indagación respecto del alcance de regulaciones previas, pero generales; es un tema que es altamente censurado y carece de regulación específica en su campo de acción, lo que representa un desafío, pero a su vez; una oportunidad frente a operadores judiciales en eventuales conflictos, o reclamaciones directas por parte del consumidor frente al proveedor del servicio.

El primer desafío se refiere al poder vislumbrar la existencia de una relación de consumo entre partes intervinientes. Como segundo elemento, se debe enunciar la posible adecuación de la normatividad existente de carácter general a la adquisición de servicios sexuales. Por último, deberá desarrollarse el engranaje de normativas en la materia, con el fin de dotar al consumidor de las herramientas necesarias para una protección clara, ágil y efectiva.

Para mayor claridad, presentamos las hipótesis que se evalúan a lo largo de la investigación:

H1: La falta de regulación sobre la adquisición de servicios sexuales en Colombia genera un desequilibrio injustificado en la relación de consumo

H2: Existe una relación de consumo en la prestación de servicios sexuales, respecto del cual el régimen general de protección al consumidor en Colombia es aplicable.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN Y ACERCAMIENTOS CONCEPTUALES RESPECTO DE LA ADQUISICIÓN DE SERVICIOS SEXUALES COMO RELACIÓN DE CONSUMO

1. Reseña histórica de la prestación de servicios sexuales y derecho de consumo

Legislación Colombiana

La protección al consumidor en Colombia, según Hernández (2018), tiene su primera aparición en el año 1959, cuando por medio de la Ley 155 del mismo año, se empezó a desarrollar la intervención estatal en la fijación de los precios y a evidenciar la intención de proteger de manera equitativa a los consumidores y a los productores. La mencionada Ley marcó la tendencia proteccionista del estado durante la década de los 60, frente a las alzas de los precios y dio inicio a lo que hoy conocemos como la protección del consumidor.

La protección a los consumidores para la década de los 60, de acuerdo con lo expresado por Hernández (2018), fue estricta en el control de los precios como mecanismo para controlar el mercado, pero la tendencia proteccionista estaba ocasionando la pérdida de interés en el mercado y la desestimulación de la economía, por lo que surgió finalizando la década, una estrategia para modernizar el control ejercido por el gobierno frente a los precios, mediante una nueva tendencia que buscaba regular más efectivamente la competencia fomentando el crecimiento del mercado.

De acuerdo con el desarrollo histórico presentado por Hernández (2018), por medio del Decreto 2974 del 03 de diciembre de 1968, se creó la Superintendencia de Industria y Comercio. La idea de la creación y posterior reestructuración de la Superintendencia de Industria y Comercio en 1992 fue que sus actuaciones y sus directrices estuvieran acordes con la constitución del 1991; con esto se logró asignar funciones a la Superintendencia encaminadas a una protección más efectiva de los derechos de los consumidores.

De lo anterior podemos concluir que, la protección al consumidor en Colombia ha pasado por diversas etapas, por ejemplo, en sus inicios se pretendió una protección por medio del control de precios y con el paso del tiempo fue transformándose en una forma de asegurar la competencia leal, la garantía de información y en medidas de protección específicas a

determinados grupos de consumidores, como los consumidores de servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, encontramos necesario para esta investigación, el análisis del escenario específico del consumidor de servicios sexuales en Colombia, para lo cual debe precisarse que la prestación de servicios sexuales en Colombia no es ilegal y en ese entendido consumirla tampoco cae dentro de una categoría de ilegalidad.

Sin embargo, en Colombia, la moralidad en cuanto a la prestación y consumo de servicios sexuales sigue representando una barrera notoria para el avance de la regulación dentro del ordenamiento jurídico colombiano, puesto que, el consumo y prestación de servicios sexuales son observados como fenómenos ligados a problemáticas que trascienden a esferas de salud pública y problemáticas sociales.

La prestación y consumo de servicios sexuales en Colombia, como mencionamos anteriormente, están ligados a problemas de salubridad pública y problemáticas sociales que han impulsado la regulación de la prestación del servicio sexual con una tendencia marcada de protección a los prestadores del servicio. Una evidencia de esto, es que la Corte Constitucional en la sentencia T 629 de 2010, se ha ocupado de manera extensa a establecer criterios y reglas en cuanto a la protección en distintas dimensiones, como los derechos laborales y el acceso al sistema general de seguridad social en salud de los prestadores de servicios sexuales.

De acuerdo con la sentencia T 629 de 2010, la Corte Constitucional ha establecido que la prestación de servicios sexuales no está penalizada ni es considerada como una actividad ilegal, aunque, la mencionada sentencia establece que no existe un marco jurídico específico que proteja a quienes prestan dichos servicios. Sin embargo, es necesario anotar que se han evidenciado avances en diferentes aspectos que representan un avance en el camino hacia la regulación de dicha actividad.

Con la sentencia T 629 de 2010, la Corte marca el punto de partida para el reconocimiento de derechos a los prestadores de servicios sexuales, puesto que por medio de la misma se reconoce la prestación de servicios sexuales como una actividad económica lícita y de esa manera se establece su igualdad ante la ley y en especial frente al Derecho laboral colombiano, confirmando la existencia de un contrato laboral y de los derechos y garantías que de allí se derivan para los trabajadores sexuales en pro del cumplimiento y protección de

sus derechos fundamentales; de esta manera podemos exponer el desequilibrio en la protección de los consumidores de servicios sexuales con respecto de la protección que han recibido los trabajadores sexuales en sus derechos.

Además, en el Código Penal Colombiano se establece en los artículos 213² y 214³ una protección a la autodeterminación sexual, la libertad personal y el consentimiento de quien decide prestar el servicio sexual, es decir, por medio de la tipificación de la conducta punible dentro del Código se busca que quien se dedica a la prostitución, lo haga gozando de las garantías y libertades básicas que todos los ciudadanos gozan al escoger o iniciar una profesión u oficio.

De acuerdo con lo anterior, se entiende que en Colombia se ha desarrollado de manera mucho más extensa la protección de quien presta el servicio sexual en contraposición con la protección o las garantías otorgadas a quien consume dicho servicio, esto como resultado de la intención de mitigar problemáticas sociales que vulneran derechos fundamentales, los cuales generan desigualdad de género como fenómenos sociales y culturales en los territorios en los que se desarrolla esta actividad.

Ahora bien, el eje central de nuestra investigación es determinar la protección al consumidor de servicios sexuales en Colombia de manera preliminar, en el que podemos evidenciar que la tendencia en el ordenamiento jurídico colombiano con respecto a la prestación y consumo de servicios sexuales, tiene una marcada inclinación a la protección de los prestadores del servicio, ocupándose de manera extensa en la resolución de los fenómenos sociales mencionados anteriormente. Por lo tanto, es evidente que la eventual relación que surge entre el prestador de servicios sexuales y el consumidor no ha sido analizada a profundidad.

Derecho comparado; enfoque al consumidor

² ARTÍCULO 213. Inducción a la prostitución. <Artículo modificado por el artículo 8 de la Ley 1236 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> El que con ánimo de lucrarse o para satisfacer los deseos de otro, induzca al comercio carnal o a la prostitución a otra persona, incurrirá en prisión de diez (10) a veintidós (22) años y multa de sesenta y seis (66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Congreso de la República. (24 de Julio de 2000). Artículo 213. Código Penal. [Ley 599 de 2000]. DO. Diario oficial No. 44.097.)

³ ARTÍCULO 214. CONSTREÑIMIENTO A LA PROSTITUCIÓN. <Artículo modificado por el artículo 9 de la Ley 1236 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> El que con ánimo de lucrarse o para satisfacer los deseos de otro, constriña a cualquier persona al comercio carnal o a la prostitución, incurrirá en prisión de nueve (9) a trece (13) años y multa de sesenta y seis (66) a setecientos cincuenta (750) salarios mínimos legales mensuales vigentes. (Congreso de la República. (24 de Julio de 2000). Artículo 214. Código Penal. [Ley 599 de 2000]. DO. Diario oficial No. 44.097.)

La protección a los derechos del consumidor se ha desarrollado a lo largo de la historia en virtud de la necesidad de impulsar el crecimiento económico de los países. Lo anterior partiendo de que el consumidor se encuentra en una posición de vulnerabilidad injustificada con respecto al productor, proveedor y prestador del servicio.

En consecuencia, según Hernández (2018), los derechos de los consumidores surgen como respuesta a la necesidad de estabilidad del mercado, siendo la protección del consumidor una estrategia para incentivar el crecimiento del consumo.

En virtud de esto, en diferentes países surgen mecanismos de protección al consumidor con conceptos que refuerzan esta protección, como el desarrollado por Barocelli (2020) en Argentina, que crea la categoría de consumidor híper vulnerable, concepto por medio del cual se entiende que existen circunstancias que ubican a los consumidores en una posición de debilidad aumentada con respecto a la otra parte inmersa en la relación.

Entonces, como menciona Barocelli (2020), la sociedad de consumo genera la creciente necesidad de proteger a los consumidores para propender el crecimiento y desarrollo de las industrias y en virtud de esto desarrollaremos la normatividad de países como Alemania y Argentina como herramientas para crear referentes sólidos en el desarrollo de la protección del consumidor de servicios sexuales, partiendo de que en Colombia es un terreno poco explorado.

Argentina:

En Argentina, Barocelli (2020) desarrolla el concepto de consumidor híper vulnerable partiendo de que el consumidor está en una posición de vulnerabilidad dentro de la relación de consumo.

De acuerdo con Barocelli (2020), existen diferentes tipos de situaciones que acentúan la vulnerabilidad del consumidor dentro de una relación, por ejemplo, pertenecer a determinado grupo de consumidores (como niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, electro dependientes, mujeres, adultos mayores, pueblos indígenas, personas con necesidades alimentarias especiales y miembros de minorías religiosas), estar sujeto a determinadas circunstancias (turistas), encontrarse inmerso en ciertos contextos (entorno digital, contratación de conjuntos inmobiliarios) y por último, la posibilidad de acceso a la justicia o mecanismos de protección de sus derechos.

El Ministerio de Desarrollo Productivo y la Secretaría de Comercio Interior, en Buenos Aires, el 28 de mayo de 2020 expidió la resolución 139 de 2020 por medio de la cual se integró el concepto de consumidor híper vulnerable, se crearon hojas de ruta y pautas para su protección y regulación.

Para la protección de los consumidores híper vulnerables se encomienda a la Subsecretaría de Acciones para la Defensa de los Consumidores, dependiente de la Secretaría de Comercio Interior, para que promueva acciones que favorezcan procedimientos más eficaces y expeditos para la adecuada resolución de conflictos, y que de esa manera se puedan implementar medidas que eliminen obstáculos, identificando los reclamos iniciados en COPREC y el Servicio Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC) por consumidores particulares, articulando la intervención del servicio de patrocinio jurídico gratuito y permitiendo que puedan ejercer sus derechos en procedimientos administrativos de la mejor manera posible. (¿Consumidores híper vulnerables quiénes son?, editorial Erre par, marzo 2021)

El concepto de consumidor híper vulnerable, concepto que desarrollaremos con más detenimiento en el capítulo 2 de la investigación, abre la posibilidad de analizar la posición de los consumidores de servicios sexuales dentro de la relación de consumo y va acentuar la necesidad de determinar cuáles son los mecanismos para la protección de los consumidores.

Alemania:

En Alemania, como lo expresa Tjon Soei Len (2014), la Prostitución no es ilegal y el intercambio de sexo por dinero no está prohibido y de esto surge la pregunta: ¿qué obligaciones tienen las partes del contrato entre ellas y si no cumplen, qué alternativas se han generado para el incumplimiento de dichas obligaciones?

Para describir cómo se protege al consumidor Tjon Soei Len (2014) establece que se estudian los límites morales del mercado interno con base en la normatividad alemana, donde la prostitución, es decir, los contratos de prestación de servicios sexuales no son inválidos por ser inmorales. Entonces de esa manera se puede demostrar y describir la protección aplicable para los mercados dentro de la Unión Europea, especialmente en Alemania, que consumen servicios sexuales por medio de la ilustración de casos.

De esa manera el autor Tjon Soei Len (2014) desarrolla que, de acuerdo con la legislación contractual Europea, especialmente sobre la protección al consumidor, todos

aquellos que se ajustan a la categoría de consumidor van a ser protegidos en la misma medida frente al incumplimiento de la contraparte, la idea original detrás de la protección al consumidor se funda en la idea del consumidor como el eslabón débil de la relación contractual.

Además menciona Tjon Soei Len (2014) que existe una preocupación generalizada por los individuos proveedores de ciertos bienes y servicios, por ejemplo, el intercambio de sexo por dinero puesto que la ley evalúa el estatus moral de esos intercambios, es decir, los contratos deben tener un contenido mínimo relacionado con las *good morals*⁴ y *public policy*, en ese entendido, para que un contrato disfrute del soporte del Estado debe ser socialmente aceptado, lo que significa un reto para las Cortes, puesto que, la opinión social no se puede determinar fácilmente.

De esta manera, al estar legalizada la prostitución, se entiende que es válida la relación de intercambio de sexo por dinero, por lo que dicho intercambio no debería infringir la moral y en la ausencia de inmoralidad, existe una relación vinculante entre el consumidor y el prestador del servicio, entonces, para saber de manera adecuada qué relación existe entre un prestador del servicio y su cliente es importante saber el grado de Independencia con el que el prestador ejecuta su trabajo.

Entonces debemos evaluar si existe un contrato de servicio sexual entre el prestador de servicio y su cliente o un contrato entre el dueño del establecimiento donde el prestador del servicio ejecuta regularmente su actividad y el prestador, para determinar desde qué óptica se observa la relación; entonces, para el primer caso, es necesario determinar si existe un cierto grado de independencia por medio del cual el prestador del servicio sexual maneja su actividad profesional o si por el contrario para el segundo caso, la presunción es que el prestador del servicio, trabaja por una cantidad determinada mensual.

Entendiendo que la prestación de servicios sexuales, al no ser ilegal, supera el obstáculo de la inmoralidad y que la posición con respecto a la protección de los consumidores de dichos servicios debe equipararse a la de cualquier consumidor, se plantean ejemplos de medidas de protección aplicables de manera específica a los consumidores de servicios sexuales.

⁴ Tjon Soei, L K.L (2014), 'Good morals: La ley no escrita que está basada en la opinión social común sobre lo que es decente de hacer en la sociedad alemana.'

De acuerdo con el Dr. Schulte-Nölke (2012), en el ordenamiento jurídico alemán se desarrolla el concepto «*besonders schutzbedürftige Verbraucher*» (que significa literalmente: consumidores que necesitan una protección específica). En la legislación Alemana se usa el concepto de consumidor que necesita una protección específica para determinar los criterios por los cuales un consumidor se ubica en esa categoría.

Dichos criterios, de acuerdo a la normatividad alemana son padecer una dolencia física o trastorno mental, la edad o la credulidad, adicionando a estos el temor y presión sobre los consumidores.

El Dr. Schulte-Nölke (2012), menciona que la Ley alemana contra la competencia desleal explica que la normativa debe proteger a los consumidores que se encuentren en una situación excepcional, como el temor o la presión. Asimismo, los grupos de consumidores con una necesidad especial de protección, en particular los niños y los adolescentes, pero también los conciudadanos que no dominan la lengua o carecen de experiencia comercial, son protegidos contra la explotación de su inexperiencia.

En el derecho Alemán, según el Dr. Schulte-Nölke (2012), la protección de los derechos de los consumidores vulnerables se desarrolla principalmente en torno a la regulación de la competencia desleal. Como ejemplo, lo desarrollado en torno a los consumidores vulnerables en el comercio electrónico, identificando la vulnerabilidad desde la existencia de una brecha digital y la falta de conocimiento o experiencia con las plataformas digitales.

La conclusión a la que llega el Dr. Schulte-Nölke (2012), es que una manera de reforzar la protección de los consumidores vulnerables es incluir en todos los mecanismos de protección de los consumidores las directrices necesarias para proteger a los consumidores vulnerables, para que de esta manera el legislador tome en consideración dicha norma al momento de estudiar un caso y que de esa manera los consumidores reciban la protección específica que necesitan de acuerdo a su condición de vulnerabilidad.

A modo de conclusión de este capítulo, el análisis de la posición de Alemania y Argentina frente a la protección del consumidor nos deja dos conceptos de suma relevancia para el desarrollo de esta investigación, en primer lugar, Barocelli (2020) y el Dr. Schulte-Nölke (2012) con el concepto de consumidor híper vulnerable y consumidores que necesitan una protección específica, lo que abre la posibilidad de encuadrar a los consumidores de

servicios sexuales en una posición de indefensión frente al proveedor o prestador del servicio, requiriendo mecanismos efectivos de protección de sus derechos, esto se desarrollará con más detenimiento en el acápite de precisiones conceptuales.

En el caso colombiano, la normatividad con respecto a la protección del consumidor de servicios sexuales no está delimitada de tal manera que permita identificar cual sería una ruta de acción adecuada para su protección y además existe un juzgamiento moral que dificulta que el consumidor busque proteger sus derechos, lo que nos lleva al segundo concepto que desarrolla el autor alemán Tjon Soei Len (2014).

El concepto que desarrolla Tjon Soei Len (2014), establece que si la prestación de servicios sexuales superó la barrera de ilegalidad y además se ha desarrollado un andamiaje sólido para proteger a los prestadores de servicios sexuales de las violaciones a sus derechos; entonces, el siguiente paso lógico con intención de disminuir la posición de debilidad del consumidor en la relación es establecer los mecanismos de protección al consumidor de servicios sexuales de tal manera que exista seguridad jurídica.

En términos de este capítulo, en el apartado de legislación colombiana, pudimos analizar que en Colombia el caso es muy similar al supuesto de hecho que exponemos en el párrafo anterior, es decir, la prestación y consumo de servicios sexuales es legal y se ha avanzado en la protección de los derechos de quien presta el servicio sexual y por el contrario no existe en el ordenamiento jurídico colombiano un desarrollo normativo en torno a la protección de quien consume los servicios; siendo así, podemos asumir que en el ordenamiento jurídico colombiano el consumidor de servicios sexuales se encuentra en situación de hiper vulnerabilidad a causa de la falta de desarrollo normativo en torno a la protección de los derechos de dichos consumidores.

Además, lo desarrollado por el Dr. Schulte-Nölke (2012), nos permite entender que existen múltiples factores diferenciadores entre los consumidores y que las características específicas de cada uno pueden situarlos en una posición aumentada de vulnerabilidad frente al proveedor o prestador del servicio, resaltando la necesidad de incluir en la normas generales de la Unión Europea sobre protección al consumidor las directrices necesarias para que los organismos encargados de aplicar la norma tomen en cuenta los aspectos de vulnerabilidad para dar a los consumidores la protección necesaria.

2. Precisiones conceptuales sobre la prestación de servicios sexuales y su relación con el derecho de consumo.

En torno a nuestra investigación, es necesario precisar ciertos conceptos que son fundamentales para el desarrollo de la misma y que serán presentados en los siguientes acápite para mayor conceptualización en los temas a tratar.

Para iniciar con las precisiones conceptuales y dar una orientación contextual, partimos de la existencia de una “relación de consumo”, que define la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia, la cual 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” (Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil (30 de Abril de 2009) Sentencia 25899 3193 992 1999 00629 01, [MP Pedro Octavio Munevar Cadena].

En ese orden de ideas, con el fin de delimitar el ámbito de aplicación de las relaciones de consumo para los ordenamientos jurídicos y para lo que respecta en la presente investigación, resulta importante definir el contenido y alcance de las expresiones “consumidor” y “proveedor” de acuerdo a lo establecido en el Estatuto del Consumidor, en su artículo 5:

“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.”

“11. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.” (Congreso de la República (12 de Octubre de 2011) Estatuto del Consumidor [Ley 1480 de 2011]. DO: Diario Oficial No. 48.220).

Estas definiciones, nos permiten entender que la relación se desarrolla entre consumidores y proveedores, entendiendo al consumidor como la persona que adquiere los servicios y cumple con las condiciones señaladas y el proveedor quien ofrece los servicios, lo que no lo excluye de poder ser una figura dualista en la que el mismo proveedor sea quien ofrezca y preste los servicios sexuales.

Es importante precisar que la existencia de un productor en la relación de consumo genera una relación tripartita, pero la no existencia de un productor en la relación de consumo no limita el desarrollo de la misma, pues este servicio no recae en la producción o elaboración de un producto, sino en la prestación de un servicio. Es decir, la relación de consumo se puede configurar entre proveedor y consumidor de acuerdo a la Ley 1480 de 2011, no es esencial la existencia de un productor en la relación para su configuración o validez.

Para ser más específicos y centrar la temática que nos atañe, es importante definir qué es el servicio sexual. Sin embargo, el ordenamiento jurídico colombiano no ha establecido una definición exacta, pero de manera inicial podríamos acercarnos conceptualmente a una definición como la siguiente: “Prestación de un oficio que satisface de manera tangible e intangible una necesidad de carácter sexual a cambio de una contraprestación económica”⁵.

Es necesario precisar los términos “tangible e intangible” puesto que el desenvolvimiento de ese oficio o la prestación de un servicio sexual no radican en el tacto, radica en la satisfacción del consumidor, por lo que no es necesario el contacto físico para que se desarrolle en óptimas condiciones la prestación de un servicio sexual.

La manera en la que el servicio se presta varía de acuerdo a la voluntad de las partes, siendo posible que el servicio sexual se preste de manera presencial, virtual, con o sin contacto físico, e incluso la prestación del servicio con pluralidad de consumidores.

La anterior aproximación incluye la expresión “sin contacto físico” puesto que el servicio no solo se basa en el acto de penetración; es un engranaje que engloba actividades

⁵ Acercamiento conceptual elaborado por Andrea Cárdenas y Mónica Martínez.

que enmarcan el servicio sexual tales como: bailes eróticos, fetiches, acompañamiento, masajes, servicios basados o por medio de tecnología, entre otros.

De manera subsiguiente, es imprescindible hacer una claridad que obedece al drástico cambio de realidad que generó la pandemia, la cual hizo que evolucionara o se diversificará la prestación del servicio, desarrollando otros tipos de comercio de orden sexual, dejando en un segundo plano la prestación de servicios sexuales presenciales, sustituyéndola por modalidades en la prestación del servicio sexual como los streamers, que si bien existían, se acrecentaron en su demanda y que de acuerdo a la normativa legal, son prestadores del servicio en ventas a distancia y no tradicionales⁶.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 16 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, se consideran ventas a distancia:

“las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, a través de correo, teléfono, catálogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia”(Congreso de la República(12 de Octubre de 2011) Estatuto del Consumidor [Ley 1480 de 2011]. DO: Diario Oficial No. 48.220).

Adicionalmente, otro concepto relevante para efectos de esta investigación, es el desarrollado por Barocelli (2020), que surge de la concepción inicial de que los consumidores se encuentran en una posición de vulnerabilidad dentro de la relación de consumo.

A partir de lo anterior, surge el concepto de consumidor híper vulnerable: “existiría una vulnerabilidad estructural inherente a todo consumidor y otra que puede agregarse a ella derivada de alguna situación personal que le afecte”. (L. K., & Barocelli, S. S. (2020). El reciente reconocimiento de la categoría del consumidor híper vulnerable. *Revista de Direito do Consumidor*, 45-73). La primera puede encontrar su causa en factores técnicos, jurídicos o científicos, socioeconómicos, materiales o fácticos, psicológicos, informativos, de acceso a la justicia, biológico, político y ambiental. La segunda, en cambio, esto es, la que configura la híper vulnerabilidad, emana de la edad, condición psicofísica, de género, socioeconómica

⁶ Ventas no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. (Congreso de la República (12 de Octubre de 2011) Estatuto del Consumidor [Ley 1480 de 2011]. DO: Diario Oficial No. 48.220)

o cultural o de otras circunstancias permanentes o transitorias. Por consiguiente, pertenecen a esta especie los infantes, los adolescentes, la mujer, las personas con necesidades alimentarias, el adulto mayor, los pueblos indígenas, el turista, el consumidor electrónico y las minorías religiosas.

Podemos entender que la delimitación hecha por Barocelli (2020) no representa una lista taxativa de los consumidores que pueden considerarse híper vulnerables, sino una mera ejemplificación de las características que los hacen estar en una posición de vulnerabilidad acentuada.

Si tomamos en cuenta que existen múltiples factores que aumentan la vulnerabilidad del consumidor de acuerdo con el concepto que presentamos anteriormente, podemos identificar que en el caso colombiano la informalidad, la carencia de regulación orientada a la protección del consumidor en contraposición con la protección de los prestadores del servicio y el estigma social que rodea tanto la actividad como el consumo de servicios sexuales, sitúa a los consumidores de servicios sexuales en Colombia en posición de híper vulnerabilidad.

Además, consideramos que derivado del estigma social con el que se reviste la prestación y el consumo de servicios sexuales, surgen dos escenarios que engrosan la posición de vulnerabilidad del consumidor, en primer lugar, la moral social estigmatiza la actividad causando que su ejercicio se realice de manera informal y producto de esa informalidad en la que se presta, el consumidor tiene menor acceso a la información acerca de los mecanismos por medio de los cuales puede proteger sus derechos; en segundo lugar, la estigmatización de la actividad sexual como intercambio económico genera en los consumidores temor a reclamar sus derechos.

Entonces, la posición de híper vulnerabilidad del consumidor surge, como un efecto en cadena, de la falta de regulación para la protección de sus derechos, la moralidad con la que se juzga la prestación y el consumo de servicios sexuales lo que genera informalidad, desconocimiento de los mecanismos de protección y temor al estigma social por consumir servicios sexuales.

CAPÍTULO 2

RELACIÓN DE CONSUMO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SEXUALES EN COLOMBIA

1. Problemática de vulneración de derechos del consumidor en la adquisición de servicios sexuales:

El punto de partida es la individualización de los derechos del consumidor, plasmados como derechos colectivos a la luz de la constitución del 1991 y la Ley 472 de 1998, que bajó su desarrollo procesal, garantista y participativo, gozan de un carácter poliédrico, lo que permite una amplia protección mediante acciones de grupo, acciones populares o acumulación subjetiva de pretensiones, lo cual no excluye la protección en el ámbito individual de los derechos de los consumidores. (Corte Constitucional, 30 de Agosto de 2000. sentencia C-1141 de 2000, MP Eduardo Cifuentes Muñoz)

Es clara la necesidad no solo del Estado, sino de los consumidores de una protección real y efectiva que pueda otorgar las herramientas necesarias para acceder a los servicios sexuales, sin censuras, pues es un servicio que existe y tiene un amplio campo de acción y de vulneración, y que como sujetos activos de la relación se encuentra una parte en una posición de desigualdad injustificada y otra que goza de especial protección constitucional, pero no protección por el hecho de estar inmersos en una relación de consumo.

Existen diferentes mecanismos para proteger los derechos de los consumidores, desde su carácter de “derechos colectivos” o de “derechos individuales del consumidor”, esto debido a la diversificación del servicio, puesto que en la estructura básica y patriarcal de la norma no se contempla, y este capítulo busca alternativas concretas y estudiar su grado de eficacia, junto con sus ventajas y desventajas, con el único fin de garantizar un acceso efectivo a la administración de justicia.

1.1 Derechos de los consumidores

Debido a la diversidad de los consumidores como sujetos débiles de la relación de consumo, a lo largo de los años, iniciando por el Decreto 3466 de 1982 que se encargaba de regular aspectos como, la información, idoneidad, calidad, garantías, marcas, leyendas,

propagandas, fijación pública de precios de bienes y servicios, y la responsabilidad de los expendedores y proveedores, tuvo su complemento normativo con la inclusión en el artículo 78 de la Constitución Política y la actual Ley 1480 de 2011, conocida ya por muchos como el actual Estatuto del Consumidor, las cuales permitieron ampliar el margen de protección.

En consecuencia a la expedición de la Ley 1480 de 2011, el consumidor goza de mayor protección puesto que la finalidad de esta Ley, es buscar la protección de la parte más débil en aquellas situaciones que exista un desequilibrio injustificado, otorgando las herramientas necesarias para su defensa a través de un régimen jurídico especial y completo, en el cual se establecen ciertos derechos de fácil acceso y entendimiento para el consumidor, los cuales serán estudiados a continuación.

1.1.1 Derecho a recibir productos de calidad:

El artículo 3° numeral 1.1 de la Ley 1480 de 2011, define el derecho a recibir productos de calidad, como el derecho que tiene todo consumidor y usuario a recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales y ordinarias del mercado.

Es fundamental precisar la definición que nos trae el numeral 1° del artículo 5° del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) respecto a lo que se entiende por calidad haciendo referencia a la “condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”; respecto a la definición de idoneidad “Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”.

Respecto a la garantía legal, el Estatuto del Consumidor la define en su artículo 7 como una obligación a cargo del productor o proveedor, que responda por la calidad, idoneidad, seguridad, el buen estado y funcionamiento de los productos. Lo anterior resalta que la calidad y la garantía son términos que van ligados en lo que a la protección del consumidor respecta.

Es importante partir de la presentación de la garantía respecto de los servicios que nos presenta la Ley 1480 de 2011, aludiendo al tema de la investigación. En primer lugar, es menester señalar que según el artículo 7 del Estatuto, en la prestación de servicios como lo supone la prestación de servicios sexuales, el prestador tiene una obligación de medio. En el

caso anteriormente descrito la garantía está dada por las condiciones de calidad en la prestación del servicio; lo anterior según las condiciones usuales del mercado o las establecidas en las normas. Sin embargo, no sólo se generan obligaciones de medio, también se generan obligaciones de resultado de acuerdo a lo que enmarca la prestación del servicio sexual en la presente investigación. Es decir, esas obligaciones en las que se debe garantizar la satisfacción o cumplimiento del requerimiento del consumidor.

Un caso de una obligación de resultado se podría visualizar respecto a los servicios sexuales con suscripción, los cuales deben garantizar el contenido diario por parte del prestador del servicio, con la finalidad de que el consumidor pueda adquirir ese contenido con la periodicidad acordada; el no generar contenido sería un incumplimiento con esa obligación de resultado.

Si bien el Decreto 735 de 2013 no lo menciona, y ha tenido que la Superintendencia de Industria y comercio referirse a dicha temática en diferentes pronunciamientos, no puede limitarse la prestación, a la ejecución del servicio contratado, sino que será necesario evaluar los términos y condiciones acordados para la prestación; en el caso de servicios sexuales, será entonces necesario evaluar cuáles fueron las variables acordadas previas a la prestación y no la prestación per se.

Debe precisarse que de acuerdo al Decreto 735 de 2013, en caso de falla en la prestación del servicio, podrá el consumidor solicitar el cumplimiento de la garantía, indicando que opta por la devolución del dinero o la repetición del servicio. Debemos puntualizar que en caso de devolución del dinero, deberá incluirse todos los materiales e insumos que el consumidor haya dispuesto para la prestación del servicio contratado. Sin embargo, en el caso que el consumidor seleccione la repetición del servicio, el prestador del servicio asumirá todos los costos de los materiales e insumos que se le hubiesen suministrado para la prestación del servicio. En todo caso, frente a la devolución del dinero, el proveedor del servicio dispondrá de un término de 15 días para la devolución del dinero.

Respecto al régimen de responsabilidad es importante resaltar que bastará para el consumidor el demostrar el daño o inadecuada prestación del servicio; sin embargo podrá el prestador del servicio sexual presentar alguna de las siguientes exoneraciones de responsabilidad presentadas en el art 16 de la Ley 1480 de 2011

- Fuerza mayor o caso fortuito

- Indebido uso
- No atención a las instrucciones de uso
- Hecho de un tercero

El recibir productos de calidad en la prestación de servicios sexuales, será entonces uno de los derechos que pueden aplicarse a la relación de consumo que se genera entre proveedor y consumidor. En la adquisición de servicios sexuales es fundamental la descripción del servicio que se ofrece y las especificaciones del prestador del servicio, puesto que para poder hacer efectiva la protección; el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor.

Así las cosas, la prestación de servicios sexuales está amparada por una garantía mínima de calidad e idoneidad, de acuerdo a las aptitudes que tiene el servicio de satisfacer las necesidades para las cuales está destinado y una calidad del servicio sexual que permite individualizarlo y distinguirlo. (Superintendencia de Industria y Comercio. (04 de Octubre de 2002), Concepto 02074413.)

1.1.2 Derecho a la seguridad e indemnidad

En condiciones normales de prestación del servicio, el servicio no puede atentar contra la salud o integridad del consumidor. Lo primero que debemos entender es la fuente de la protección al consumidor de servicios sexuales frente a los servicios, para posteriormente explicar qué se entiende por producto o servicio inseguro o defectuoso que pueden dar lugar a un daño al consumidor.

Conforme al artículo 78 de la Constitución Política⁷, serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la comercialización de bienes o servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a los consumidores. Por otra parte, la Ley 1480 de 2011 tiene como principio general proteger, promover y garantizar la efectiva defensa del derecho que tiene el consumidor a la seguridad (que los servicios que se usan en la

⁷ “Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. “Congreso de la República (20 de Julio de 1991) Constitución Política de Colombia. DO: Diario Oficial No. 51818.)

satisfacción de las necesidades no le causen daño en situaciones normales de uso) e indemnidad (recibir protección *ex ante* las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad que éstos le ocasionen.).

En el Artículo 3, numeral 1.2 del Estatuto del Consumidor se establece que el consumidor tiene derecho a “que los productos o servicios no causen daño en condiciones normales de uso, y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad del consumidor”. Ante la realidad de la prestación del servicio sexual, son innumerables los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el consumidor, en cuanto a las condiciones de salubridad del establecimiento, que abarcan la higiene y protocolos de bioseguridad en tiempos de pandemia, en condiciones de patologías del prestador del servicio que puedan ser transmitidas por el intercambio de fluidos o en los casos más extremos, la vulneración a la integridad o a la vida, por el desarrollo de prácticas sadomasoquistas excesivas.

Es de vital importancia abordar uno de los puntos fundamentales de este acápite: la responsabilidad por producto defectuoso. La razón que fundamenta el tema es la indemnización por daños a la vida y a la integridad del consumidor, así como la destrucción, deterioro, defecto en la prestación del servicio sexual.

En este punto, hacemos una distinción entre defecto y eficiencia, pues el derecho del consumo en la adquisición de servicios sexuales bajo la óptica de una relación de consumo busca la satisfacción del consumidor, por lo que la diferencia radica en que la efectividad no genera un perjuicio material o lesión personal para el consumidor sino la satisfacción de las necesidades para las cuales fue contratado el servicio.

Es indudable la necesidad de abordar a profundidad el concepto de producto defectuoso o inseguro⁸, el cual de acuerdo al Artículo 5, numeral 17 del Estatuto del Consumidor; “Producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o, información, no ofrezca la razonable

⁸Producto Inseguro: Numeral 14 del Artículo 5 del EC: “condición del producto conforme con la cual en las situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta su duración, la información suministrada, en los términos de la presente ley y si procede la puesta en servicio, instalación o mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias se presumirá inseguro”. Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.

seguridad a la que toda persona tiene derecho.”, se debe hacer la precisión sobre la obligación de seguridad, puesto que se basa en lo que razonablemente se puede aspirar, en las cuales se excluyen las situaciones en las que el carácter riesgoso del servicio es aceptado.

Si bien es cierto que en la legislación colombiana existe una polémica respecto de la inclusión de los servicios dentro de la categoría de productos defectuosos, pero acudiendo al carácter propositivo del presente trabajo, existen instrumentos internacionales en materia de seguridad del producto, en el seno de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la decisión recomendación del consejo de seguridad del producto (C(89)106/FINAL), en la cual se manifiesta que deben reportar los defectos o problemas de seguridad de los servicios.

1.1.3 Derecho a recibir información

Es uno de los derechos del consumidor que parte de la buena fe y es objeto de estudio puesto que es un mecanismo idóneo para superar el desequilibrio contractual que se genera en la relación de consumo. Es indispensable hablar de un derecho de información, ya que las especificaciones del servicio a profundidad las tiene el proveedor.

Evidenciamos con claridad una situación de asimetría informativa, así como un menoscabo de la autonomía negocial de la parte más débil de la relación: el consumidor.

Este es un derecho que está en favor de los consumidores, que se concreta en recibir información específica del servicio que adquieren, que incluye el servicio con exactitud (duración, condiciones), en general cualquier especificación relevante del servicio que se adquiere.

Un ejemplo de lo anterior en el caso de estudio de la adquisición de servicios sexuales serían las especificaciones de ese servicio: de quién es la persona que prestará ese servicio, si ese prestador del servicio sufre alguna enfermedad que pueda afectar la salud del consumidor (enfermedades de transmisión sexual u otras), en qué condiciones se va a prestar el servicio, el término, entre otros.

Los consumidores tienen derecho a que la información que se les suministre en la prestación de servicios sexuales como mínimo tenga las siguientes características:

- Veraz: Se refiere a la realidad y certeza de la información que se le debe suministrar al consumidor en la adquisición de servicios sexuales. En este caso en particular, la

obligación recae sobre el proveedor del servicio, quien debe asegurar que el servicio se encuentra ajustado a la realidad; debe ser cierta, es decir, que al momento de la adquisición y efectiva ejecución del servicio, el consumidor debe poder constatar que el servicio es acorde objetivamente con lo pactado.

- Completa: Hace alusión a la totalidad de la información necesaria para que el consumidor pueda tener una idea de todo lo que debe saber para decidir si adquiere o no el servicio sexual, un ejemplo de esta característica es el caso donde el proveedor no especifica el valor del servicio y el consumidor lo adquiere y posteriormente al conocer el valor manifiesta su inconformidad, en esta situación, de saber con anterioridad el valor, probablemente no habría tomado el servicio, a pesar de ser un elemento accidental del contrato no puede obviarse su inclusión.
- Idónea: Es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado, es importante que el proveedor informe sobre la naturaleza del producto con el fin de que el consumidor pueda establecer si es el servicio que espera de acuerdo a sus necesidades.
- Clara: Este elemento implica que la información que le suministre el proveedor al consumidor sobre el servicio sexual que se adquiere sea inequívoca, indiscutible e incuestionable, esto se traduce en que el consumidor tenga una total comprensión del servicio que adquiere, de lo que se compone y de igual forma, las ventajas y desventajas que se derivan de su adquisición.
- Suficiente: Esta característica implica que la información que le suministre el proveedor al consumidor sea completa, con el fin de dotar al consumidor de elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de servicios que se ofrecen y de igual forma la variedad de prestadores del servicio con características específicas existentes en el mercado sexual, y de esta forma poder adoptar decisiones de consumo razonables.
- Verificable: Hace referencia a la comprobabilidad de la veracidad de la información suministrada por el proveedor respecto del servicio que el consumidor desea adquirir.
- Comprensible: Esta característica, aludiendo a un acto de voluntad, es fundamental que el consumidor entienda en su totalidad la información que se le suministra

respecto del servicio que desea adquirir, pues de no entender carecería de uno de los elementos fundamentales para la validez.

De lo anterior, se deriva una eventual responsabilidad por los perjuicios de la inadecuada o insuficiente información.

De acuerdo a las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, existe cierto contenido mínimo que debe poseer toda información que les sea suministrada a los consumidores:

- I. “Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio.”

Un caso dentro de lo que concierne a nuestra investigación y a este numeral se desarrolla en la adquisición de un servicio webcam⁹, en el cual debido al tipo de servicio que atiende a la evolución en la forma de prestación del servicio, es importante suministrar las instrucciones necesarias para acceder por medios electrónicos, tales como: video llamadas (links de acceso y contraseñas de salas), tiempo de transmisión y hasta las formas en las que puede adquirir servicios Premium desde esas transmisiones.

- II. “La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.”

Un ejemplo en torno a la prestación del servicio sexual radica en la temporalidad y término de caducidad, los servicios sexuales presenciales en la cotidianidad se efectúa bajo la inmediatez, y en la prestación de servicios sexuales en línea: se establece una hora de inicio y de finalización de la transmisión.

- III. “Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima”

⁹ Servicio Webcam: Toda actividad o recurso digital de contenido sexual y/o erótico explícito y desnudez para la recreación del consumidor. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (s.f). Decreto Único Reglamentario en materia tributaria. [Decreto 1625 de 2016].

Este acápite refleja la necesidad de contar con la totalidad de las especificaciones de lo que incluye el servicio sexual que se pretende adquirir, esto amplía el panorama del negocio y el margen de discrecionalidad que debe tener el consumidor para decidir si adquiere o no el servicio.

IV. “La relativa a las garantías que asisten al consumidor o usuario”

Este punto refiere al derecho que tiene el consumidor de exigir los requisitos mínimos (calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y buen funcionamiento) y que por medio de la autoridad competente se respete el término de buen funcionamiento del bien o servicio, un ejemplo en la adquisición de servicios sexuales podemos visualizarlo en el hipotético caso de que el consumidor al momento de querer acceder al servicio se dé cuenta que el prestador del servicio no cumple con las características acordadas, por lo que puede solicitar la prestación del servicio en las condiciones en las que fue pactado o que le devuelvan su dinero por medio de acciones jurisdiccionales.

V. “El precio, atendiendo las disposiciones contenidas en esta ley.”

Este es uno de los elementos esenciales para la validez, es una obligación del proveedor o prestador del servicio sexual dar el precio del servicio que adquiere y los sobrecostos que este podría tener por servicios adicionales en el transcurso de la prestación del servicio, tales como: bailes, refrigerio o licores, juguetes sexuales, transporte, o simplemente un cobro adicional por pernoctar con el consumidor.

El precio debe ser visible de acuerdo al artículo 26 del Estatuto del Consumidor, debe ser entendible y debe estar en moneda colombiana, por lo que el consumidor sólo estará obligado a pagar el precio anunciado.

Esto se aplicará tanto a ventas a distancia, por medios electrónicos como de forma presencial, puesto que el consumidor debe saber el precio antes de contratar ese servicio sexual y de los actos extra que de este puedan derivarse, los cuales también se enmarcan dentro de actividades de índole sexual, ya que es un acto de mera voluntad.

Adicionalmente, respecto al control que deben tener estos precios, de acuerdo al Artículo 333 de la Constitución Política, los proveedores y prestadores del servicio pueden fijar libre y autónomamente los precios de acuerdo a su estructura de costos y margen de utilidad, lo que no excluye la posibilidad de llegar a un consenso de voluntades con el consumidor.

1.1.4 Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa

De acuerdo con la Superintendencia de Industria y Comercio en el Concepto 04078286, la prestación de servicios sexuales está impulsada a promocionar u ofrecer sus servicios debido a los grandes cambios y la evolución constante que ha tenido ese sector en las relaciones de consumo, mediante lo que conocemos como publicidad se logra suministrar toda la información que el consumidor debe saber para poder adquirir ese servicio sexual, esta no puede inducir al engaño, debe ser veraz¹⁰ y suficiente, que de acuerdo a su contenido puede ser objetiva o subjetiva, pero nuestro foco de estudio serán esas condiciones objetivas de la publicidad, porque las condiciones subjetivas carecen de veracidad y suficiencia al no poder ser calificativos.

Las condiciones objetivas anteriormente mencionadas deben cumplir con ser reales y no inducir a error al consumidor del servicio sexual, pues estas condiciones le permitirán al consumidor comparar y decidir si está conforme, ya que para establecer ese contenido objetivo es necesario que el consumidor interprete el mensaje que recibe de esa publicidad.

De lo anteriormente expuesto, es clara la prohibición respecto a la publicidad engañosa, puesto que el estatuto del consumidor en su artículo 30 nos dice que el anunciante proveedor del servicio sexual será responsable de los perjuicios que cause con esa publicidad engañosa y que en los casos en los que este no cumpla con las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad deberá responder frente al consumidor por los daños y perjuicios causados, ya que es claro que al consumidor no pueden ofrecerle un servicio y brindarle otro totalmente diferente al que él espera.

Un caso que es muy común en la industria de los servicios sexuales, se da en los servicios mal llamados “todo incluido”, en los que en la publicidad se establece un servicio completo pero que al momento de la finalización, el consumidor recibe cobros adicionales por “servicios que no estaban incluidos en la promoción”, pero que en la publicidad no se especificaban como servicios excluidos.

El anunciante/proveedor no en todos los casos debe responder en el evento de publicidad engañosa, de acuerdo al artículo 32 existen unas causales de exoneración de

¹⁰ Veraz: “Que dice, usa o profesa siempre la verdad” (Real Academia Española. (2020). Diccionario de la lengua española (22.ed).Madrid, España. Consultado en: <https://dle.rae.es/veraz>).

responsabilidad, en esos casos como: fuerza mayor, caso fortuito, adulteración o suplantación de la publicidad sin poder evitarlo.

Otro de los casos que se presenta en la publicidad engañosa es el de las promociones y ofertas, pues estas requieren que todos los requisitos para acceder a ellas sean especificados en la publicidad, tales como: condiciones de tiempo, modo y lugar. En caso de no especificar el inicio de la oferta, el estatuto establece que se entenderá que rige al momento en el que fue dada a conocer al público.

Para finalizar este numeral consideramos que es importante hacer énfasis en el acápite de publicidad engañosa debido a la asimetría de la información, puesto que son los proveedores los que conocen de manera clara y específica el servicio sexual que están ofreciendo y la decisión de los consumidores de adquirir o no ese servicios sexual está ligada a la información que se le brinde.

1.1.5 Derecho a la protección contractual

El inicio del derecho de consumo a partir de un fenómeno de oferta, demanda y contratación, dio lugar a la diversificación de servicios tales como: la adquisición de servicios sexuales, que permite a los proveedores vender sus servicios y a los consumidores adquirirlos.

Bajo el desarrollo escalonado y repetitivo de las relaciones de consumo en su etapa inicial, surge la necesidad de emplear formatos preestablecidos, de crear condiciones generales o de implementar contratos de adhesión para reducir costos.

De acuerdo a lo anterior, el Estatuto del Consumidor en el título VII consagra un Régimen de Protección Contractual, que hace referencia a diferentes puntos que son importantes en el presente trabajo:

- Interpretación favorable:

En los casos de contratos de consumo de adquisición de servicios sexuales debemos partir de lo expresado en el artículo 34 del Estatuto del Consumidor que establece que las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor. En caso de duda, prevalecerán las cláusulas más favorables al consumidor sobre aquellas que no lo sean. (Congreso de la República, (12 de octubre de 2021). Artículo 34. Estatuto del Consumidor. [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220)

Lo anterior podemos ejemplificar en el caso de que no exista claridad en el valor final del servicio, toda vez que se han presentado diferentes valores para el consumidor final y el valor que debe cancelarse es el que favorezca más al consumidor por el servicio contratado.

- Cláusulas Abusivas:

Partimos de que las cláusulas abusivas de acuerdo al Estatuto del Consumidor son todas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos, las cuales al ser incluidas generan una nulidad de pleno derecho.

A continuación expondremos algunos ejemplos de las cláusulas que establece el artículo de carácter enunciativo que eventualmente pueden ser aplicables a servicios sexuales, no sin antes aclarar que el catálogo de cláusulas estudiadas son solo de orden enunciativo por lo cual podrán ser aplicables tanto las cláusulas que presenta el artículo 43 del Estatuto del Consumidor, como todas aquellas que menoscaben los derechos de los consumidores:

- Las que limiten la responsabilidad del proveedor de las obligaciones que por ley le corresponden, un ejemplo se vislumbra en la inclusión de una cláusula que evada la responsabilidad del proveedor del servicio sexual frente a la idoneidad del servicio que pretende adquirir.
- Las que impliquen renuncia de los derechos del consumidor de servicios sexuales que por ley le corresponde, esto se presentaría en el caso en el que el proveedor incluya una cláusula que no le permita al consumidor acceder a la garantía del servicio sexual que pretende adquirir.
- Las que inviertan una carga de la prueba en perjuicio del consumidor, debido a que esto hace referencia a la responsabilidad por la garantía legal; puesto que el consumidor sólo debe manifestar su inconformidad y el estatuto establece que la obligación de la carga de la prueba recae sobre el proveedor y productor solidariamente, es decir; en el caso de imponer una carga adicional al consumidor, como la de motivar una falla en el servicio; estaría incurriendo en esta causal bajo el entendido de que al consumidor no se le puede exigir más de lo establecido en el artículo 10 del Estatuto del consumidor.

- Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte lo que se contrató; esto podemos verlo en el caso de la prestación de servicios webcam, en donde se interrumpe la transmisión que el consumidor pagó previamente, esto representa una cláusula abusiva para este, pues no se ejecutó el objeto del contrato.
- Vinculen al consumidor al contrato, aun cuando el productor o proveedor no cumpla sus obligaciones; esto se ve reflejado en los casos en los que no se presta el servicio sexual pero se obliga al consumidor a pagar, lo que la hace una cláusula abusiva ya que no se cumplió con el objeto del contrato.
- Concedan al productor o proveedor la facultad de determinar unilateralmente si el objeto y la ejecución del contrato se ajusta a lo estipulado, lo cual se traduce en una cláusula abusiva por el simple hecho de no tener en cuenta la voluntad del consumidor, estamos frente a un contrato que requiere la autonomía de la voluntad de las partes y adicionalmente el consumidor tiene un derecho de elección, es decir, tiene el derecho de decidir qué es lo que desea.

Para terminar el régimen de protección contractual no puede dejar de hacerse mención a la cláusula de permanencia mínima, la cual será aplicable en este tipo de contratos de acuerdo al artículo 41 del estatuto del consumidor;

El proveedor que ofrezca a los potenciales consumidores un contrato de servicio sexual con una cláusula de permanencia mínima, debe ofrecer una alternativa sin esa cláusula, para que el consumidor pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.

En este caso podemos entender que en la prestación de servicios sexuales vía webcam, en torno a las suscripciones trimestrales y anuales que ofrecen los proveedores con la respectiva cláusula de permanencia mínima incluida, pero también ofrecen una suscripción mensual sin cláusula de permanencia con un valor más alto.

Frente a una situación de terminación del contrato dentro del término de vigencia de la cláusula de permanencia mínima, el consumidor de servicios sexuales solo debe pagar el valor proporcional a los periodos restantes para el vencimiento del contrato, pero en los casos de prórroga automática del contrato el consumidor de servicios sexuales podrá dar por

terminado este contrato sin generar ningún tipo de pago por la terminación anticipada del contrato.

Finalmente, consideramos que es importante hacer una precisión, si bien el estatuto del consumidor en su artículo 37 establece unas condiciones negociales generales y para los contratos de adhesión, los respectivos requisitos mínimos de cumplimiento, haciendo un tipo de exclusión de las cláusulas que sí han sido pactadas, pero el artículo 40 de la misma ley, obsta a las cláusulas que han sido pactadas para que se les aplique lo previsto en el capítulo II, en especial ese artículo 37, lo que significa que las cláusulas en general (pactadas y no pactadas) y las que están dentro de los contratos de adhesión, se amparan en la aplicación de ese artículo 37 del estatuto del consumidor.

- Ventas Atadas:

De acuerdo al artículo 36 del estatuto del consumidor, no es posible condicionar la adquisición de un servicio a otro, como se ha estudiado en la presente investigación, es una relación que se basa en la autonomía de la voluntad de las partes y el consumidor no puede estar obligado a adquirir un servicio que no desea y más aun siendo de índole sexual.

Este numeral se puede entender en el caso en el que el consumidor de ese servicio sexual solo desee adquirir el servicio de acompañamiento, la adquisición de ese servicio no puede sujetarlo u obligarlo a recibir otro tipo de servicios enmarcados en la presente investigación como servicios sexuales: Masajes, Bailes Entre otros.

- Productos No Requeridos:

“Cuando el consumidor no haya aceptado expresamente el ofrecimiento de un producto, queda prohibido establecer o renovar dicho ofrecimiento, si este le genera un costo al consumidor. Si con el ofrecimiento se incluye el envío del producto, el consumidor no estará obligado ni a la conservación, ni a gestionar, ni a pagar devolución de lo recibido”. (*Congreso de la República. (12 de Octubre de 2011) Artículo 35. Estatuto del Consumidor. [Ley 1480 de 2011].*)

Lo anterior, basados en la autonomía de la voluntad y ese derecho de elección que explicaremos a continuación, del cual goza el consumidor de servicios sexuales, al cual no se le puede imponer la adquisición de un producto o servicio, esto se presenta en los establecimientos donde se ofrecen los servicios sexuales, muchas veces las bailarinas en

ejercicio de su labor ofrecen sus servicios sin consentimiento del consumidor el cual le genera un costo que no ha sido aceptado expresamente, lo cual no puede vincularlo.

En este caso la aceptación juega un papel muy importante, pues es una situación que puede generar una obligación. Sin embargo, al ser una relación de consumo en la que se encuentra un factor íntimo en juego; el consumidor de servicios sexuales no puede estar obligado pues el perfeccionamiento de la oferta no es unilateral.

1.1.6 Derecho de elección:

Este es uno de los derechos que generan mayor impacto en lo que al consumidor respecta, está consagrado en el artículo 30 numeral 1.7 del Estatuto del Consumidor; es el derecho que tienen los consumidores de elegir libremente el servicio sexual que desean adquirir de acuerdo a sus intereses y preferencias.

El consumidor es el único que tiene claro que es lo que desea y este derecho se basa en esa libertad de poder decidir dentro de las opciones y la información aportada por el proveedor. Lo anterior denota la carga que recae en cabeza del proveedor, no solo de informar, sino de ajustarse al servicio que el consumidor desea.

Un caso en el que se vislumbra el ejercicio del derecho de elección se da en los paquetes de servicios sexuales que ofrecen los proveedores, en los que cada paquete incluye servicios sexuales diferentes y varía su valor, dentro de esa gama de opciones, el consumidor tiene ese derecho de elegir cuál es el servicio que se ajusta a sus necesidades de acuerdo a la información suministrada.

1.1.7 Retracto:

De acuerdo al concepto N.14258247 de 2015 emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio, el retracto consiste en la facultad de arrepentimiento del consumidor, sin consideración de asuntos relacionados con las garantías, sino con la libertad de eliminar la motivación de la compra, es una protección que se da para algunos tipos de compras.”

Para que pueda darse el retracto en el tema objeto de esta investigación, la prestación del servicio sexual no debe haber comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días desde la celebración del contrato. Sin embargo, la inclusión de un derecho de retracto para servicios sexuales no está reconocida en su literalidad, pero en la práctica si podemos verlo debido a

la integralidad del servicio siempre que se realice a través de métodos no tradicionales o a distancia, los cuales permiten el cumplimiento del término de ejecución.

La finalidad del retracto consiste en la devolución del dinero pagado por el consumidor en el término de 30 días calendario desde el momento en el que se ejerció el derecho.

En este derecho es importante precisar que a pesar de que se establece que debe adquirirse el servicio por medio de comercio electrónico o métodos no tradicionales o a distancia, no limita a que el servicio se preste de forma presencial de acuerdo al artículo 47 del Estatuto del Consumidor, por lo que para la presente investigación procederemos a dar un ejemplo de la configuración de ese derecho de retracto cuando el servicio se presta de forma presencial.

En la adquisición de un servicio sexual para una despedida de soltero, se adquiere el servicio por medio de comercio electrónico pero el servicio sexual se presta de forma presencial a los 10 días a partir de la adquisición del servicio, es decir, la despedida de soltero se realiza 10 días después de la celebración del contrato, lo que me permite ejercer el derecho de retracto en los términos del artículo 47 del Estatuto del Consumidor.

1.1.8 Reversión del pago:

En la adquisición de servicios sexuales en muchas ocasiones y en especial cuando de comercio electrónico¹¹ se trata, el consumidor es objeto de fraude en la adquisición de los servicios, de operaciones no solicitadas, de no recibir el servicio o que este no cumpla con lo solicitado.

Teniendo en cuenta la problemática anteriormente planteada, el estatuto de consumidor en su artículo 51 trae a colación la figura de reversión del pago, que protege especialmente esas compras realizadas por mecanismos de comercio electrónico, donde se le otorga el término de 5 días hábiles siguientes al conocimiento del fraude o de las inconsistencias entre lo solicitado y el servicio prestado para presentar la respectiva queja y que pueda proceder la reversión del pago.

Son necesarios ciertos requisitos para la procedencia de dicha figura:

¹¹ Mecanismos de comercio electrónico: tele ventas, tiendas virtuales, pagos con tarjetas débito, crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. (Sarmiento, E. D. P. P., & Galán, M. A. C. (2014).

- Medio: Que la adquisición del servicio sexual se realizará por medio de comercio electrónico, entendiéndose adquisición como la compra o transacción.
- Método: El uso de una tarjeta débito o crédito y actualmente criptomonedas aceptadas como el bitcoin, es importante precisar puesto que en este momento muchos de los portales que ofrecen servicios sexuales solo reciben pagos por medio de criptomonedas, un caso real lo encontramos en las páginas “XXX”, la integración de servicios de pago en bitcoin, se debe a las trabas que suelen existir en los sistemas de pago “convencionales” como las tarjetas débito y crédito.
- Razón: Se necesita para solicitar la reversión del pago, un fraude, el no cumplimiento de las características o la entrega de un producto defectuoso.
- Término: 5 días a partir del conocimiento de la razón que hace surtir esa reversión del pago (en el caso de adquisición de servicios sexuales que se hagan por medio electrónico, el consumidor tiene derecho a la reversión del pago de acuerdo al artículo 51 del estatuto del consumidor) Decreto reglamentario 1413 de 2018.

Finalmente es importante hacer una aclaración, si bien la figura de reversión del pago normalmente es utilizada para las problemáticas respecto a los productos debido a la exclusión basada en la literalidad de la norma que realiza el estatuto del consumidor respecto de la reversión del pago en servicios, en el Decreto 587 de 2016 en el artículo 2.2.2.51.1 establece que es una figura que también procede para servicios siempre que se adquirieron bajo mecanismos de comercio electrónico, pero además, establece que en los casos en los que no exista una regulación específica y especial de la relación de consumo se podrá aplicar lo dispuesto en el decreto mencionado, porque como sabemos la adquisición de servicios sexuales en torno a la relación de consumo no cuenta con una regulación especial.

2. Desarrollo del contrato de servicio sexual en la relación de consumo.

Para dar inicio a este acápite, nos basaremos en el contrato de consumo, bajo el marco de una relación en la que se adquieren servicios que generan un beneficio contractual entre las partes.

El contrato de consumo puede definirse como:

“un contrato celebrado entre dos partes, uno el proveedor y otro el consumidor, para la compra-venta de un producto o servicio, a cambio de una contraprestación” (ARAN, 2010, p.61)

Específicamente en lo que concierne a la prestación de servicios sexuales y la eventual figura contractual que surge de esta relación, prima de forma preliminar para el objeto de esta investigación; las necesidades e intereses del consumidor; sin dejar de lado la finalidad de esta relación para el proveedor, que es la salvaguarda de su base negocial y la obtención de beneficios.

El contrato de consumo es una parte fundamental en la presente investigación puesto que no solo regula el acceso al servicio para cumplir con la necesidad requerida por el consumidor, sino funge como garantía para evitar abuso del derecho frente a los consumidores que como se menciona a lo largo de esta investigación, son sujetos en posición de hiper vulnerabilidad en torno a circunstancias sociales y culturales que dificultan el ejercicio pleno de sus derechos como consumidores.

El punto de partida para determinar si la prestación del servicio sexual puede encuadrarse dentro de una relación contractual, es establecer que los contratos de consumo¹², en el ordenamiento jurídico colombiano, tienen unos elementos esenciales sin los cuales no nacen en la vida jurídica.

Teniendo en cuenta lo anterior, si la relación que surge entre el proveedor de servicios sexuales, el prestador de servicios sexuales y el consumidor contiene los elementos esenciales de un contrato¹³, se deberá entender que es una relación contractual que al no estar regulada de manera expresa en la ley, esta será de carácter atípico.

Entonces, consideramos fundamental traer a colación la disyuntiva respecto a que los contratos de consumo y más los contratos de servicio sexual constituyen una nueva categoría contractual, mas no un nuevo tipo de contrato. Lo anterior, basados en la operación

¹² Contrato de consumo: contrato celebrado entre 2 partes (proveedor y consumidor) para la compra-venta de un producto o servicio a cambio de una contraprestación. (ARAN, 2010, pág. 61)

¹³ Características del contrato de consumo: Consensual, real, bilateral, nominado, oneroso, principal, de adhesión, de ejecución instantánea o tracto sucesivo, solemne, conmutativo, aleatorio. (Huertas Montero, L. (2017). Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficacia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva. (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.)

económica que encierran, es decir, no se pretende la creación de un contrato de prestación de servicios sexuales sino la adecuación del mismo dentro de la categoría de contrato de consumo.

En este sentido, independientemente de que el contrato de servicio sexual sea un contrato no regulado en Colombia, podría tener las connotaciones de un contrato de consumo si existen relaciones de consumo¹⁴. Para que sea determinada la existencia de una relación de consumo es necesario que el vínculo que surge entre el proveedor o prestador de servicios y el consumidor como destinatario final surja en virtud de la satisfacción de una necesidad.

De acuerdo al Estatuto del Consumidor en su artículo 5 Numeral 3, define al consumidor como toda persona natural o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades. Lo anterior nos indica que la persona natural que adquiere servicios sexuales si es consumidor a los ojos del estatuto, ahora nos corresponde vislumbrar si puede derivarse una relación de consumo de la prestación de servicios sexuales.

Entendiendo que la finalidad de este servicio es la satisfacción de una necesidad para el consumidor, se concluye que la misma no está ligada con la actividad económica de carácter objetivo, puesto que Villalba (2012) explica que para que la actividad económica sea de carácter objetivo debe ser idéntica en todos los casos. Contrario a esto, la prestación de servicios sexuales es tanto de carácter individual como plural¹⁵, y además la finalidad varía de acuerdo con las características específicas de la modalidad en la que se presta el servicio.

En el caso de los prestadores del servicio, debemos basarnos en la actividad que desempeñan, puesto que son actos de consumo. Por consiguiente, para tener más claridad al respecto, se hace necesario analizar las características de los contratos en las relaciones de consumo, como fueron desarrollados por Peña (2019); tales como:

- Es un Contrato asimétrico entre partes desiguales: Bajo este criterio se establece que una de las partes fungiendo como proveedor es el que posee toda la información relevante que es necesaria para la celebración del contrato y el consumidor no cuenta con información adicional distinta a la que el proveedor le proporciona, lo que hoy

¹⁴ Relación de consumo: es la que se presenta entre el productor, proveedor o expendedor y el consumidor. Villalba, J.C. (2012).

¹⁵ Para mayor información remitirse al capítulo 3.

en día los hace un grupo híper vulnerable y más en lo que a la adquisición de servicios sexuales respecta.

- Consensual: Es un contrato que encuentra su esencia en la voluntad de las partes, puesto que la aceptación de las condiciones propuestas para la prestación del servicio se traduce en un marco obligacional puro y simple entre las partes.
- Bilateral o plurilateral: Este es un punto de discusión álgida, puesto que en lo que respecta al contrato y a su estructura, este permite que el acto jurídico se celebre entre 2 o más partes y en este caso, una de las partes debe ser consumidor, lo que no excluye que el contrato genere obligaciones para todos los que hagan parte del contrato y eventualmente de la prestación o adquisición del servicio sexual. Sin embargo, esta relación contractual está sujeta a una regulación de garantía especial que se encuentra en el artículo 1 del Estatuto del Consumidor, la cual tiene como fin proteger el libre ejercicio del derecho de consumo, los intereses económicos y la dignidad de los consumidores.
- Contrato de adhesión: La doctrina colombiana, de acuerdo con Posada Torres (2015), define el contrato de adhesión como aquel en el que una de las partes del acuerdo de voluntades impone al otro el contenido del contrato sin ninguna posibilidad de discutirlo ni modificarlo, es decir, cuenta únicamente con la libertad de decidir si contratar o no. (c. Posada Torres, Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano, Revista de Derecho Privado, universidad externado de Colombia, n. ° 29, julio-diciembre de 2015, pp. 141-182. doi: <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n29.07>).

Técnicamente no podemos hablar de adhesión en un contrato de servicios sexuales siendo que dadas las circunstancias que rodean este medio, generalmente son de libre discusión, ofreciendo etapas pre negociales en las que hay una oferta o una contraoferta y una aceptación. Ahora bien, se podría hablar de un contrato de adhesión cuando el servicio es ofrecido por el establecimiento, pagando tarifas fijas preestablecidas que podrían contratarse mediante páginas o medios de contratación electrónica, a través de los cuales hay una lista fija de los servicios y las condiciones que se incluyen, pero todo dependerá de cada situación en particular.

- Contrato Reglado: Las normas de protección al consumidor buscan controlar los riesgos que puede derivarse de este tipo de contratos de consumo y en especial la protección necesaria para el consumidor de servicios sexuales, lo que se traduce en una limitación a la libertad contractual debido a la intervención del estado en las relaciones contractuales. Frente a esta característica, se discrepa de lo que conceptualmente se conoce como “reglado” o “regulado” puesto que el contrato de consumo de servicios sexuales no encuentra su literalidad en la norma, pero por su estructura puede ser atípico y su regulación se otorga mediante remisión de la normatividad general establecida en el estatuto del consumidor y en el código civil.
- Consentimiento Informado: Es un contrato que encuentra su razón de ser en la manifestación de la autonomía de la voluntad, pero se encuentra supeditado a factores que pueden afectar su desarrollo, tales como: la información que se le suministra al consumidor altamente maleable y variabilidad de precios, entre otros. los cuales se sanean con la estructura misma de la esencia del contrato.

2.1 Efectos del contrato de servicio sexual para los consumidores.

Partiendo del entendido que los contratos tienen elementos esenciales sin los cuales la relación contractual no nace a la vida jurídica, se debe suponer que la relación que surge entre las partes de la relación de consumo de servicios sexuales es una relación contractual que contiene los elementos esenciales del contrato y nació de manera adecuada a la vida jurídica.

Entonces, entendiendo que la relación es una relación contractual a esta se le aplican los efectos naturales de los contratos, es decir, crear, modificar o extinguir obligaciones. De acuerdo a lo anterior, al ser el contrato de prestación de servicios sexuales, un contrato que requiere la bilateralidad, surgen obligaciones para ambas partes. Para el proveedor o prestador, la obligación podría ser la de prestar el servicio en las condiciones pactadas y la del consumidor sería, naturalmente, la de pagar el valor del servicio en los términos en los que se haya establecido.

En últimas, en el ejercicio de la libertad de contratación y de los efectos, derechos y obligaciones que se puedan generar para las partes, la parte que desde nuestra óptica requiere especial protección y debe ser amparado es el consumidor, pues es en últimas quien sufre las

consecuencias del servicio que adquiere, por esto, a lo largo del trabajo, se menciona que este se sitúa en una posición de hiper vulnerabilidad.

Como consecuencia, para el consumidor nace un derecho innegable de protección, que consiste en un conjunto de normas que regulan esas relaciones de consumo que brotan bajo el perfeccionamiento y con la intención de adquirir el servicio.

En consonancia, paralelamente surgen para las partes derechos que brindan seguridad jurídica a la relación contractual. Ahora bien, los medios para proteger al consumidor se determinan dependiendo desde la óptica en la que se analice su posición dentro la relación. Es decir, si se observa como una relación contractual los medios para su protección son diferentes a los que surgen si la relación se observa desde la óptica de la relación de consumo. Para el caso de los servicios sexuales, se demuestra aplicable el régimen de protección al consumidor.

CAPÍTULO 3

MECANISMOS Y ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Para dar inicio a este capítulo, es primordial dar claridad sobre las diferencias que existen entre las acciones jurisdiccionales y las acciones administrativas:

Acciones jurisdiccionales: tienen como propósito suplir o reparar el derecho que le fue violentado al consumidor.

Un ejemplo se daría con el incumplimiento de la garantía de un servicio, eventualmente se acudiría a las entidades que están facultadas como: La Superintendencia de Industria y Comercio y Alcaldías con finalidades de reparación, de repetir el servicio prestado o de la eventual devolución del dinero.

Acciones administrativas: tienen como finalidad poner en conocimiento a la autoridad competente para que sancione por la violación al régimen de protección al consumidor, por el incumplimiento de las obligaciones de acuerdo al artículo 61 del estatuto del consumidor con medidas como cierres del establecimiento, imposición de sanciones, prohibición de prestar esos servicios, a través de diferentes mecanismos como: denuncia, de oficio o queja.

A pesar de no ser excluyentes, la gran diferencia de estas acciones radica en la finalidad, puesto que las acciones jurisdiccionales tienen una finalidad reparadora; por otro lado, las acciones administrativas tienen como propósito colocar en conocimiento a la autoridad para que en ocasión de los incumplimientos por parte del proveedor proceda a interponer las respectivas sanciones.

1. Acciones Jurisdiccionales de protección al consumidor

El artículo 116¹⁶ de la Constitución Política de Colombia presenta una lista de autoridades encargadas de administrar justicia en Colombia, dentro de esa lista se encuentra la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de estado, el Consejo superior de la judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los Tribunales, los Jueces y la Justicia Penal Militar.

Además, el artículo 116, establece que por mandato legal el Congreso ejercerá algunas funciones judiciales y, de manera excepcional la ley podrá dotar de función jurisdiccional en materias específicas a autoridades administrativas.

En virtud del mencionado mandato constitucional representado en la ley, las autoridades administrativas cuentan con facultades jurisdiccionales, dentro dichas autoridades encontramos a la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia Nacional de Salud, la Superintendencia de Sociedades, el ICA, la Dirección Nacional de Derechos de Autor, y la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para efecto del desarrollo de este capítulo, nos dedicaremos a presentar las funciones jurisdiccionales en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio conferidas por medio de la Ley 446 de 1998 respecto a las acciones de protección al consumidor, y las de la jurisdicción ordinaria que recaen en las demás acciones jurisdiccionales.

¹⁶ ART. 116. -- La Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, el Consejo Superior de la Judicatura, la Fiscalía General de la Nación, los tribunales y los jueces, administran justicia. También lo hace la justicia penal militar. El Congreso ejercerá determinadas funciones judiciales. Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas. Sin embargo no les será permitido adelantar la instrucción de sumarios ni juzgar delitos. Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley".((Congreso de la República(20 de Julio de 1991) Constitución Política de Colombia. DO: Diario Oficial No. 51818.)

En virtud de lo establecido en la Ley 446 de 1998, se le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades en materia de protección al consumidor en el artículo 145¹⁷, el cual establece las medidas que se adoptarán para proteger a los consumidores, dentro de las cuales se encuentra la regulación de la publicidad engañosa, la efectividad de la garantía de productos defectuosos, la protección del consumidor en caso de riesgo contra su salud, la seguridad a causa de un producto o servicio y la facultad de investigar y sancionar cuando sea necesario a quien se aproveche de su posición y atente contra los derechos de los consumidores.

El Estatuto del Consumidor en su artículo 56¹⁸ agrupó una serie de acciones encaminadas a la protección del consumidor, dichas acciones se encontraban dispersas en el

¹⁷ ARTÍCULO 145. ATRIBUCIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, a prevención, las siguientes atribuciones en materia de protección del consumidor, sin perjuicio de otras facultades que por disposición legal le correspondan: a) Ordenar el cese y la difusión correctiva, a costa del anunciante, en condiciones idénticas, cuando un mensaje publicitario contenga información engañosa o que no se adecue a las exigencias previstas en las normas de protección del consumidor; b) Ordenar la efectividad de las garantías de bienes y servicios establecidas en las normas de protección del consumidor, o las contractuales si ellas resultan más amplias; c) Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, la comercialización de bienes y/o el servicio por un término de treinta (30) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto y/o servicio atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores; d) Asumir, cuando las necesidades públicas así lo aconsejen, las investigaciones a los proveedores u organizaciones de consumidores por violación de cualquiera de las disposiciones legales sobre protección del consumidor e imponer las sanciones que corresponda (Congreso de la República(20 de Julio de 1991) Constitución Política de Colombia. DO: Diario Oficial No. 51818.)

¹⁸ **ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES.** Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen, sustituyan o aclaren.

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

3. <Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente:> La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor. (Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.)

ordenamiento jurídico y se consolidó un régimen general de protección por medio del Estatuto del Consumidor, dentro de esas acciones encontramos:

1.1 Acción Popular:

La acción popular, es un mecanismo de carácter constitucional, contenido en el artículo 46 de la Constitución Política de Colombia. Dicha acción fue creada para proteger los derechos e intereses colectivos. La acción popular tiene carácter principal, lo que quiere decir que el juez no puede evitar proferir pronunciamiento de fondo sobre el problema jurídico de la acción aduciendo que existe otro mecanismo con el cual podrían protegerse los derechos vulnerados.

Además, la acción popular es pública, lo que permite que pueda ser ejercida por cualquier persona que pretenda la protección de los derechos e intereses colectivos persiguiendo la finalidad específica de la acción, de hacer cesar la vulneración.

Ahora bien, en términos de protección a los consumidores, por medio de esta acción pueden reclamar: su derecho de libre elección, derecho de participación y derecho de acceso a la información.

El carácter principal y público de la acción popular la hacen un mecanismo idóneo para la protección de los derechos de los consumidores y consecuentemente para la protección de los derechos de los consumidores de servicios sexuales, cuando estos se ven en una situación en la que sea necesario acudir a la acción popular.

1.2 Acción de Grupo:

La Acción de Grupo contemplada en el artículo 56 numeral 3° del Estatuto del Consumidor, corresponde al mecanismo instituido por el constituyente de 1991. En este caso, el artículo 88 de la Constitución Política, nos dice que debe ser interpuesta por 20 personas que reúnen condiciones o supuestos de hecho homogéneos, en los cuales el perjuicio debe tener el mismo origen pero genera perjuicios individuales.

Es decir, los perjuicios de los que fueron víctimas quienes acuden a la acción de grupo pueden ser perseguidos de manera individual, pero de manera potestativa y con miras a propender la economía procesal y la seguridad jurídica, la cual puede agrupar las pretensiones y perseguir el reconocimiento y pago de perjuicios por medio de la acción de grupo.

En concordancia con lo anterior, se establece también que la acción de grupo podrá ser interpuesta por una sola persona en nombre del grupo de afectados, puesto que la sentencia proferida por el juez deberá proteger a los miembros del grupo de manera equitativa.

Los derechos de los consumidores hacen parte de los derechos susceptibles de ser protegidos mediante la acción de grupo. Como lo menciona la Superintendencia de Industria y comercio (2017), es necesario resaltar que la acción de grupo tiene carácter indemnizatorio puesto que busca que se reparen los daños que se han causado a un grupo; a diferencia de la acción popular, protege derechos que pueden ser tanto colectivos como individuales.

El punto determinante, como se mencionó anteriormente radica en la posibilidad de perseguir una reparación de manera individual, pero debido a la homogeneidad de los hechos que generan la vulneración, puede perseguirse en grupo por medio de esta acción.

El Estatuto del Consumidor establece que la acción de grupo pertenece al grupo de acciones idóneas para proteger los derechos de los consumidores, por lo que los consumidores de servicios sexuales también pueden acudir a esta acción.

Un proveedor de servicios sexuales, que hace las veces de intermediario entre el consumidor y quien presta el servicio sexual, omite su deber de prevención con respecto del contagio y propagación de enfermedades sexuales. En el ejercicio de la actividad de intercambio de sexo por dinero, el prestador de servicios sexuales sostiene encuentros de manera presencial con más de 20 personas durante un rango determinado de tiempo, en el cual los consumidores se contagian en circunstancias similares de una enfermedad de transmisión sexual que afecta su calidad de vida, su salud, su estabilidad laboral e incluso su capacidad laboral.

Cada uno de los afectados por el supuesto de hecho planteado en el párrafo anterior, puede perseguir la reparación por daño ocasionado de manera individual, pero la homogeneidad de los hechos en los que se generó la afectación les permite perseguir la acción de grupo como mecanismo para recibir la reparación pretendida, esto con el beneficio de que el juez falle de manera unánime para el grupo.

Debemos entender que los consumidores tienen la posibilidad de acudir a esta acción como medio para que sean reparados los derechos vulnerados, pero que las circunstancias específicas de cada caso, como las características del servicio o del prestador del servicio y

la capacidad de reparación del daño, son variables que pueden impulsar o detener la persecución de la reparación y por lo tanto de la acción.

1.3 Acción De Tutela:

La Acción de Tutela está contenida en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, por lo cual se entiende que es una acción de rango constitucional por medio de la cual se pretende la protección de los derechos fundamentales.

De acuerdo con el mencionado artículo y a la tesis en materia de mecanismos de protección al consumidor, según Huertas (2017), la acción de tutela tiene como características: que es para todas las personas, que puede ejercerse en todo momento y en cualquier lugar del territorio nacional, que su procedimiento se dará de manera preferente y que puede ser ejercida por el afectado o por un tercero en nombre del afectado.

Además, es necesario tener claro que esta procede para la protección inmediata de derechos constitucionales fundamentales cuando éstos resulten vulnerados o amenazados ya sea por autoridad pública o particular. Adicionalmente, no procede cuando existan otros medios de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

La Corte ha señalado, que la irremediabilidad del perjuicio se determina de acuerdo al análisis de si el perjuicio es inminente, grave, urgente, impostergable y si requiere la intervención inmediata del juez. (Corte Constitucional, 15 Junio de 1993 sentencia T 225, Mp, Vladimiro Naranjo Mesa.)

La acción de tutela, como se mencionó anteriormente, tiene como finalidad proteger los derechos fundamentales de las personas. En consonancia con lo anterior, ha expresado la Corte que, los derechos fundamentales en el ordenamiento jurídico colombiano están unidos a los seres humanos y a su conexión directa con los principios constitucionales. (Corte Constitucional, 5 de junio de 1992 sentencia T 406, Mp Ciro Angarita Barón.)

Debemos entender que la Constitución Política Colombiana no es taxativa por lo que el ordenamiento jurídico colombiano ha creado el concepto de derechos fundamentales

innominados¹⁹ permitiendo ampliar el campo de protección que alcanza la acción de tutela y su intención preventiva frente a la vulneración.

En virtud de lo anterior, si un consumidor pretende la reparación de un perjuicio, la acción llamada a prosperar es diferente de la acción de tutela, por ejemplo la acción de grupo en los términos explicados anteriormente.

Teniendo en cuenta que la acción de tutela procede sólo en los casos en los que no existe otra acción de defensa judicial, por lo que el consumidor deberá probar una de dos cosas: (i) que ya agotó otro recurso judicial que proteja su derecho fundamental y no fue efectivo para la protección o (ii) que se encuentra en un escenario de perjuicio irremediable.

1.4 Acción De Responsabilidad Por Producto Defectuoso:

La acción de responsabilidad por producto defectuoso tiene como característica principal que es una acción ordinaria y principal, lo que quiere decir que, esta acción será adelantada de manera exclusiva ante la jurisdicción ordinaria.

Esta acción se ocupa de proteger los derechos de los consumidores persiguiendo la reparación de los daños causados a los consumidores en su integridad física, sus bienes o su vida por un producto o servicio.

El artículo 78 de la Constitución Política de Colombia, establece que, *‘la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios...’*

En virtud del mencionado artículo, surge la acción de protección al consumidor por servicio defectuoso, de la misma manera se desarrolla el mandato constitucional y se materializa en la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor.

De manera inicial, el Estatuto del consumidor en su artículo 5 establece una serie de definiciones pertinentes para la adecuada comprensión del régimen de protección al

¹⁹ “Los derechos innominados, son aquellos derechos que han sido reconocidos vía jurisprudencial por la Sala Constitucional, a través de la interpretación sistemática de la Constitución Política.” (Miranda Bonilla, H (2019), Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica, N° 127, págs. 223-246 ISSN 2215-2385.)

consumidor, para efectos del desarrollo de este capítulo tomaremos lo definido en el numeral 17, que define qué producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error, como: el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, que no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

La Superintendencia de Industria y Comercio (2016), menciona que la doctrina establece que aunque la definición presentada en el artículo 5, numeral 17 del Estatuto, límite esta responsabilidad a productos; deberá entenderse que la responsabilidad es aplicable tanto a productos como a servicios defectuosos, puesto que la calidad de defectuoso se configura en la vulneración de los derechos de consumidor. (Superintendencia de Industria y Comercio, radicado 16-0160560 del 27 de julio de 2016, pg. 3)

De acuerdo con lo anterior, la responsabilidad por producto defectuoso se extiende también a los servicios, que de acuerdo con la definición del Estatuto, puedan considerarse defectuosos por no ofrecer seguridad razonable al consumidor. Entonces, es viable proteger al consumidor de servicios sexuales por medio de la acción de responsabilidad por producto o servicio defectuoso siempre que este vea sus derechos vulnerados en el marco de la relación que surge entre él y quien presta el servicio sexual.

El Estatuto del Consumidor en el artículo 20, entiende como daño: la muerte o lesiones corporales causadas por el producto defectuoso, los producidos a una cosa diferente al producto defectuoso que sean ocasionados por ese producto, sin excluir otro tipo de eventos en los que se pueda solicitar una indemnización.

Además, en el artículo 21²⁰ del Estatuto del consumidor, se establece que existe una carga, en cabeza de quien sufrió el daño, de probar que efectivamente que sufrió un daño y que existe un nexo causal entre el daño y el producto o servicio defectuoso.

De acuerdo con lo anterior, en un escenario de consumo de servicios sexuales, si el consumidor sufrió un daño con ocasión del servicio sexual por el que vio afectada su

²⁰ ARTÍCULO 21. Determinación De La Responsabilidad Por Daños Por Producto Defectuoso. Para determinar la responsabilidad, el afectado deberá demostrar el defecto del bien, la existencia del daño y el nexo causal entre este y aquel.

PARÁGRAFO. Cuando se viole una medida sanitaria o fitosanitaria, o un reglamento técnico, se presumirá el defecto del bien. (Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.)

seguridad, deberá probar el daño y el nexo causal entre el servicio defectuoso y el daño causado.

Un ejemplo de lo anterior es, que en el escenario de la prestación del servicio sexual, este se presta de manera presencial y lo pactado entre el prestador y el consumidor incluye un encuentro sexual en el que se intercambia sexo por dinero. En virtud de dicho intercambio, el prestador del servicio sexual debe cumplir estándares de salubridad que garanticen al consumidor la seguridad, en términos de salud sexual y reproductiva, de esa manera, si el prestador de los servicios sexuales incumple sus obligaciones de cuidado y salubridad afectando la seguridad del consumidor en el marco de la ejecución del servicio sexual, faculta al consumidor a perseguir la Acción de Responsabilidad por Producto Defectuoso, con la carga de la prueba correspondiente.

La presente temática será desarrollada en mayor extensión en el capítulo de acciones jurisdiccionales en el acápite que versa sobre acción sobre responsabilidad por producto defectuoso.

1.5 Acción De Protección Al Consumidor

Es una acción principal contenida en el artículo 58 del Estatuto del Consumidor, que tiene como propósito principal proteger de forma individual los derechos de los consumidores, entre estos encontramos que se puede reclamar: la efectividad de la garantía, la vulneración de derechos contractuales, el derecho de información, las afectaciones por publicidad engañosa o la defensa contra vulneración de derechos subjetivos.

Esta acción es tramitable ante los jueces y de acuerdo al revestimiento de facultades jurisdiccionales también la Superintendencia de Industria y Comercio es competente, pero el consumidor requiere previo a la interposición de la acción, el agotamiento del requisito de reclamación ante el proveedor o empresario²¹. Sin embargo, es importante precisar ciertas situaciones que limitan estas facultades en el desarrollo de la acción.

²¹ Artículo 58. Deberá expresar las razones de inconformidad del consumidor y la pretensión expresa de lo que quiere que el empresario haga para garantizar la protección de sus derechos o cesar la vulneración sobre los mismos: I. que se haga efectiva la garantía reparando el bien, sustituyéndolo por otro o devolviendo el dinero pagando por el mismo, II. que el empresario le indemnice los perjuicios ocasionados por una mala práctica contractual, por indebida información o a causa del empleo de publicidad engañosa. (Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.)

En la acción de efectividad de la garantía, respecto de la prestación de servicios sexuales debe entenderse que en ejercicio de la acción del consumidor, solo se obtiene la competencia para ordenar al empresario hacerla efectiva mediante la repetición del servicio o la devolución del dinero; para ejercer esta acción el consumidor no necesita un apoderado.

Esta acción inicialmente se tramita mediante proceso verbal o verbal sumario y se desarrolla de la misma forma que ante los jueces de la república de acuerdo al CGP²². La carga de la prueba no recae sobre el consumidor de acuerdo al artículo 10 de la Ley 1480, pues el solo debe demostrar el daño o afectación y los que deben desvirtuar esto de acuerdo al Estatuto del Consumidor son los proveedores, lo que no impide al proveedor la posibilidad de exonerarse de responsabilidad por las causales establecidas en la ley.²³

Además de lo anterior, establece el artículo 58 del Estatuto del Consumidor que la mencionada acción deberá ser presentada a más tardar dentro de un año a partir de la terminación de la garantía; en el régimen de protección contractual 1 año a partir del terminación del contrato; y para los demás casos 1 año a partir del conocimiento de los hechos que dan origen a la reclamación.

El Estatuto del Consumidor en el artículo 11, establece que en los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. También en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, el proveedor o prestador del servicio deberá repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. En ese orden de ideas, para el caso del consumo de servicios sexuales el consumidor encuentra un mecanismo de protección a sus derechos.

Sobre el derecho de los consumidores a la información, desarrollamos en el capítulo 2 de esta investigación, que este derecho hace parte de las medidas tendientes a reducir la asimetría en la relación de consumo. El derecho de los consumidores a recibir información

²² CGP: Código general del proceso

²³ El empresario debe probar alguna causal de exoneración de responsabilidad. (Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.)

completa sobre el producto o servicio que va a consumir se desprende del principio de buena fe.

En todo caso no podrá dejarse de mencionar las obligaciones que recaen en el proveedor de servicios sexuales, de acuerdo al Estatuto del Consumidor de dar respuesta en términos de la Reclamación directa como requisito de procedibilidad para la acción de protección al consumidor, so pena de ser un indicio grave en su contra en el desarrollo del proceso, así como las eventuales sanciones que la ley haya consignado.

Por último, y no menos importante debe mencionarse las eventuales sanciones de acuerdo al numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, en aquel caso que el proveedor de servicios sexuales sea encontrado como responsable respecto de las pretensiones presentadas por el consumidor; sin que esto exima a su vez de la sanción que podrá imponerse al consumidor en el caso que su actuar proceda de mala fe.

2. Acciones Administrativas

Debido a que la sociedad está en constante transformación, es imprescindible la intervención estatal basada en la esencia de la administración pública como salvaguarda del interés general.

El derecho del consumo frente a una posición de vulnerabilidad injustificada funge como instrumento armonizador, empatizando la relación contractual que se configura entre el vendedor o proveedor y el comprador o consumidor. Este acápite parte de la protección otorgada por la Constitución Política en su artículo 78, la cual enaltece la protección al consumidor en el ámbito de información y de su seguridad e indemnidad, lo cual se materializó en la Ley 1480 de 2011 en el artículo 59, en el cual se establecieron las facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de impartir medidas conducentes a evitar daños a los consumidores (artículos 6, 8 y 9).

2.1 Competencia Superintendencia de Industria y Comercio

2.2.1 Facultades de inspección, vigilancia y control ejercidas por la Superintendencia de Industria y Comercio

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) posee funciones de inspección²⁴, instrucción, vigilancia²⁵ y control²⁶, fungiendo como un instrumento adicional de intervención estatal ²⁷, bajo la concesión de potestad sancionatoria de los alcaldes, con la única finalidad de garantizar los derechos del consumidor, por lo que propenderemos en este trabajo de igual manera a la exhortación a los alcaldes para el cumplimiento de sus funciones y el enfoque en la protección de los derechos del consumidor en la adquisición de servicios sexuales.

Dentro de las facultades administrativas que tiene la Superintendencia de Industria y Comercio se expondrán algunas de las establecidas en el estatuto del Consumidor, sin que esto signifique la exclusión de algunas de estas competencias en el debido ejercicio de dicha autoridad frente a la prestación de servicios sexuales:

El numeral 4 del artículo 59 confiere la facultad a la SIC de practicar las respectivas visitas de inspección, en este caso las visitas serán a los establecimientos que ofrecen los servicios sexuales, con el fin de verificar si se cumplen con los protocolos y condiciones mínimas para la prestación adecuada del servicio.

²⁴ Inspección: posibilidad de solicitar y/o verificar información o documentos en poder de entidades sujetas a control (Huertas Montero, L. (2017), Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficacia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva. (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.)

²⁵ Vigilancia: seguimiento y evaluación de las actividades de la autoridad vigilada. (Huertas Montero, L. (2017), Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficacia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva. (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.)

²⁶Control: posibilidad del ente que ejerce la función de ordenar correctivos como revocatorias o imposición de sanciones. (Huertas Montero, L. (2017), Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficacia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva. (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.)

²⁷ "Pero la constitución de 1991 también le confirió a la rama ejecutiva del poder público importantes competencias en la materia, no solo mediante el ejercicio de la potestad reglamentaria, sino asignándole específicas atribuciones de inspección, vigilancia y control respecto de ciertas actividades o respecto de determinados agentes económicos".(Corte Constitucional, 24 de Marzo de 2010 sentencia C-228, MP Luis Ernesto Vargas Silva)

Otra de las competencias recae en el establecimiento de la información que debe indicarse y la forma en la que se debe suministrar al consumidor de servicios sexuales y más aún si le puede generar un riesgo a la salud y a la seguridad del consumidor.

La facultad que posee la SIC de acuerdo a los numerales 6 y 8 del artículo 59 del Estatuto del consumidor (EC) de expedir órdenes administrativas de carácter preventivo en materia de seguridad, publicidad e información del servicio que se presta; en el numeral 9 se establece una ampliación al margen de intervención por indicios de transgresión a las normas de protección al consumidor, tal como el cierre temporal del establecimiento en el que se presta el servicio sexual; un punto crucial de nuestra investigación se fundamenta en el numeral 15, ya que establece que la SIC podrá instruir según la naturaleza del servicio sobre los plazos y otras condiciones de los contratos, pero en el concepto 17-265963-1 emitido por la misma entidad insta a la aplicación del estatuto del consumidor para las controversias contractuales que se deriven en materia de servicios sexuales.

Para finalizar con esas facultades taxativas, el numeral 18 establece la facultad de fijar los requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados servicios debido a que hasta el momento no se regula la prestación de servicios sexuales y esta obligación de regulación recae sobre la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de garantizar el equilibrio de la relación de consumo.

2.2.2 Sanciones

De acuerdo al artículo 61 del Estatuto del Consumidor, la SIC podrá imponer sanciones por inobservancia de las normas contenidas en la Ley 1480 de 2011, de reglamentos técnicos, de instrucciones u órdenes que imparta el ejercicio de las facultades que le son atribuidas por el EC o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios. Sanciones tales como:

- Multas hasta por 2000 smlmv inicial y sucesivas hasta de 1000 smlmv por inobservancia.
- cierre temporal del establecimiento hasta por 180 días o por reincidencia el cierre definitivo del establecimiento y en caso de servicios sexuales que se presten por página web el retiro definitivo del portal de transmisiones.
- Prohibición temporal o definitiva de ofrecer los servicios.

Es importante precisar que los alcaldes también tienen facultades para interponer sanciones de acuerdo a su territorio, con multas de hasta 100 smlmv y de ser mayor será remitido a la Superintendencia de Industria y Comercio.

En todo caso los prestadores del servicio sexual, tendrán la oportunidad de acceder a atenuaciones de eventuales sanciones impuestas por la autoridad competente, de acuerdo a como lo indica el art 61, teniendo en cuenta: el daño causado a los consumidores, la persistencia de la conducta infractora, la indisposición respecto a la búsqueda de soluciones adecuadas para los consumidores entre otros.

En ejercicio del artículo 58 numeral 10, se indica que podrá ser sancionado en ejercicio de las competencias jurisdiccionales por una cuantía de hasta 150 smlmv a aquel proveedor que se compruebe su reticencia en actividades contrarias al EC. De igual manera el numeral 11 del mismo artículo, presenta las sanciones a imponerse en contra de aquel proveedor que no cumpla con aquella sentencia, conciliación, acuerdo, etc.; dentro de aquellas sanciones se encuentra el pago de 1/7 parte del smlmv, cierre del establecimiento, para lo cual podrá hacer uso de la fuerza pública.

CONCLUSIONES

Concluimos que a pesar de ser un tema altamente censurado, no le resta importancia ni modera el aumento desproporcionado en la adquisición de los servicios sexuales en el ámbito de consumo.

En la presente investigación logramos demostrar la existencia de una relación de consumo en la que por ser una prestación de servicios se deriva de esta una relación bipartita, en la cual, el proveedor figura también como prestador del servicio y el consumidor como la segunda parte de esta relación.

La figura de consumidor hiper vulnerable cobró gran importancia en este escrito, debido a la carencia de un régimen especial de protección al consumidor de servicios sexuales y a la gran dificultad para ejercer con plenitud sus derechos a causa de la influencia que genera la moralidad con la que se observa el consumo de dichos servicios generando la renuencia de los consumidores a buscar la protección de sus derechos, lo que finalmente motivó a esta investigación.

En este trabajo no solo nos encargamos de mostrar la realidad de la posición de vulnerabilidad injustificada en la que los consumidores de servicios sexuales se encuentran inmersos, también mostramos la diversidad de mecanismos aplicables en la adquisición de servicios sexuales en pro de la protección de los derechos del consumidor, la cual se ampara en la remisión expresa que realizó la Superintendencia de Industria y Comercio al estatuto del consumidor en este tema.

Adicionalmente, con esta investigación vislumbramos y plasmamos soluciones de carácter preventivo como correctivo, dotando a los consumidores y autoridades de las herramientas necesarias de carácter sustancial y procesal para la protección real y efectiva de sus derechos, tanto de carácter individual como colectivo, bajo los parámetros establecidos en el estatuto del consumidor.

Con este trabajo adaptamos los mecanismos y acciones existentes de protección al consumidor al caso concreto de la adquisición de servicios sexuales, debido a que en la legislación colombiana se ha guardado silencio respecto al tema.

Esta investigación es un primer acercamiento con el que pretendemos velar por los derechos de un grupo de consumidores en una posición de hiper vulnerabilidad, que han sido marginados por el morbo y censura que ocasiona el tema, pero en lo que a la ley respecta; son consumidores que merecen ser escuchados y esa relación de consumo que se deriva de la adquisición de servicios sexuales objetivamente, tiene la misma protección que las demás relaciones de consumo a la luz del estatuto del consumidor.

Esta investigación fue de vital importancia para forjar nuestro criterio como futuras abogadas, nos permitió entender que en un estado social de derecho como el nuestro; todos somos merecedores de protección por parte de estado y que es nuestra labor aportar al reconocimiento real y efectivo de los derechos de los consumidores de servicios sexuales en una sociedad con doble moral como la nuestra.

Fue un reto que nos enseñó que el aprendizaje y el límite depende de nosotras, quisimos abordar una temática real y con muchos dolientes, en la que todos directa o indirectamente somos actores. Es una realidad con la que vivimos día a día y para nosotras el silencio no es un mecanismo idóneo de protección.

La filosofía pluralista en la que se basa nuestro claustro de estudios nos permitió abordar un tema con alta relevancia práctica que despertó nuestro interés en el derecho de

consumo, contando con docentes de trayectoria amplia en la materia, que enriquecieron la investigación, pero sobre todo, nos aportaron enseñanzas como profesionales y como personas.

REFERENCIAS

Barocelli, S (2020), La problemática de los consumidores híper vulnerables en el derecho del consumidor argentino, ciudad autónoma de Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Derecho. Secretaría de investigación. Departamento de publicaciones.

C. Posada Torres, “Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano”, Revista de Derecho Privado, universidad externado de Colombia, n. ° 29, julio-diciembre de 2015, pp. 141-182. doi: <http://dx.doi.org/10.18601/01234366.n29.07>

Cárdenas, Juan Pablo (2007), La protección del contratante y la evolución del derecho contemporáneo, los contratos en el derecho privado, editorial legis, Bogotá.

Congreso de la República. (24 de Julio de 2000). Código Penal. [Ley 599 de 2000]. DO. Diario oficial No. 44.097.

Congreso de la República, (12 de octubre de 2021) Estatuto del Consumidor, [Ley 1480 de 2011].DO. Diario oficial No. 48.220.

Congreso de la República (20 de Julio de 1991) Constitución Política de Colombia. DO: Diario Oficial No. 51818.)

Congreso de la República, (2 de diciembre de 1992) 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. [Decreto 3466 de 1982] Diario Oficial No. 33.559.

Congreso de la República, (17 Abril de 2013) Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7° y siguientes de la Ley 1480 de 2011. [Decreto 735 de 2013] Diario Oficial N. 48764. 17.

Congreso de la República, (3 de agosto de 2018), Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2, Parte 2, Título 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo,

Decreto 1074 de 2015 y se reglamenta el párrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011 [Decreto reglamentario 1413 de 2018.] Diario Oficial No. 50674

Congreso de la República. (21 de Agosto de 1999). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. [Ley 527 de 1999]. DO. Diario oficial No. 43.673.

Congreso de la República, (11 de abril de 2016), Por el cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 [Decreto 587 de 2016] Diario Oficial No. 49.841

Corte Constitucional, 13 de agosto de 2010, sentencia T 629, MP Dr. Juan Carlos Henao Pérez.

Corte Constitucional, 27 de abril de 2021, sentencia T 109, MP Alberto Rojas Ríos.

Corte Constitucional, 15 Junio de 1993 sentencia T 225, Mp, Vladimiro Naranjo Mesa.

Corte Constitucional, 24 de Marzo de 2010 sentencia C-228, MP Luis Ernesto Vargas Silva

Corte Constitucional, 5 de Mayo de 1994 sentencia C-224, MP Dr. Jorge Arango Mejía.

Corte Constitucional, 5 de junio de 1992 sentencia t 406, Mp Ciro Angarita Barón.

Corte Constitucional, 30 de agosto de 2000 sentencia C-1141, MP Eduardo Cifuentes Muñoz.

Miranda Bonilla, H (2019), Revista Judicial, Poder Judicial de Costa Rica, N° 127, págs. 223-246 ISSN 2215-2385.

Schulte-Nölke, H; Charlton. S; Voß, W (2012), (Instituto europeo de estudios legales de Osnabrück, Alemania) Compilación de notas informativas sobre la vulnerabilidad de los consumidores, Dirección general de políticas interiores departamento temático a: política económica y científica.

Hinestrosa, F, (2015) Tratado de las Obligaciones Tomo 1, Universidad Externado de Colombia (Pg. 341-377)

Hernández, M (2018), Origen, evolución y establecimiento del derecho del consumo en Europa y EE. UU. La protección al consumidor en América latina, revista foro derecho mercantil N°58, Enero-Marzo/2018, Págs.55-153.

Huertas Montero, L. (2017), Los derechos del consumidor en el derecho colombiano: eficacia de los mecanismos procesales para su protección individual y colectiva. (Tesis de grado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.

Jiménez Valderrama, F. (Editor). (2017). Estudios de derecho de consumo (Tomo II). Bogotá. Universidad de la Sabana.

Naciones Unidas, Manual sobre protección del consumidor, conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo, 2017.

Tjon Soei, L K.L (2014), Contracts For Sexual Services And Consumer Protection, Len, Amsterdam Law School Legal Studies Research Paper No. 2014-50, Centre for the Study of European Contract Law Working Paper No. 2014-11

Peña, L. (2019). Contratos empresariales nacionales e internacionales. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

Superintendencia de Industria y comercio (2017), protección al consumidor en Colombia una aproximación desde la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Superintendencia de Industria y Comercio(21 de Octubre de 2004), Concepto 04078286.

Sarmiento, E. D. P. P., & Galán, M. A. C. (2014). Los derechos del consumidor frente al comercio electrónico: un tema sin fronteras, análisis desde el derecho colombiano. *Iustitia*, (12), 279-297.)

Tamayo Jaramillo, J. (2016), Responsabilidad por producto defectuoso. Bogotá. Legis.

Vázquez Hidalgo, I (2005) Tipos de estudio y métodos de la investigación. Tipos de estudio, Vol. IV, [1-11]

Vieira, L. K., & Barocelli, S. S. (2020). El reciente reconocimiento de la categoría del consumidor híper vulnerable en la Argentina y en el Mercosur. *Revista de Direito do Consumidor*, 45-73.

Villalba, J.C. (2012). Introducción al derecho de consumo. Bogotá, Colombia: UMNG.