

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SU EVENTUAL CATEGORIZACIÓN
COMO DERECHOS HUMANOS

KAREN LIZETH ÁLVAREZ GONZÁLEZ
ANDRÉS CAMILO RINCÓN NIVIA

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMIBA
FACULTAD DE DERECHO
BOGOTÁ D.C.
NOVIEMBRE DE 2017

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SU EVENTUAL CATEGORIZACIÓN
COMO DERECHOS HUMANOS

KAREN LIZETH ÁLVAREZ GONZÁLEZ
ANDRÉS CAMILO RINCÓN NIVIA

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD DE DERECHO
BOGOTÁ D.C.
NOVIEMBRE DE 2017

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus más sinceros agradecimientos a:

- El Doctor Alvaro Camargo Solano, porque con su experiencia y conocimiento nos brindó su apoyo constante
- A la Dra. Claudia Patricia Martínez Londoño, por su colaboración e incesante motivación sin la cual esto no hubiese sido posible.
- A la Dra. Nohora Elena Pardo Posada, por enseñarnos durante años.

DEDICATORIA

- A nuestras familias, por el amor y paciencia, por creer en nosotros, por motivarnos día a día y por siempre estar.
- A nuestros amigos, por sus palabras de apoyo.

LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y SU POSIBLE CATEGORIZACIÓN COMO DERECHOS HUMANOS

ÍNDICE GENERAL

I.	CAPITULO I: El Desarrollo Del Derecho Al Consumidor En Colombia.....	13
1.	El derecho Al Consumidor y el Concepto de Consumidor.....	13
2.	Antecedentes Normativos y Constitucionales del Derecho al Consumidor en Colombia.....	20
2.1.	Acciones constitucionales para la protección de los derechos de los consumidores como derechos colectivos.....	29
3.	El Desarrollo Jurisprudencial de la Corte Constitucional en Relación con la Protección de los Derechos de los Consumidores en Colombia.....	31
II.	CAPITULO II: El Control De Convencionalidad.....	35
1.	La Convención Americana De Derechos Humanos (CADH), La Corte Interamericana De Derechos Humanos (Corte IDH) Y La Comisión Interamericana De Derechos Humanos (CIDH).....	35
2.	El Control de Convencionalidad CCV.....	36
3.	El efecto Dual del Control de Convencionalidad.....	40

3.1. El control concentrado de convencionalidad.....	41
3.2. El control difuso de convencionalidad.....	41
4. Los referentes normativos y el objeto de Control de Convencionalidad.....	42
4.1. Referentes normativos.....	42
4.2. Objeto.....	43
5. Los principios fundantes del Control de Convencionalidad.....	46
5.1. Prevalencia del derecho internacional sobre el derecho interno.....	46
5.2. Principio Pro Homine.....	47
5.3. Efecto útil de la CADH y la interpretación que de la misma realiza la Corte IDH.....	48
5.4. Subsidiariedad.....	48
6. El control de Convencionalidad en Colombia.....	49
 III. CAPITULO III: Los Derechos Humanos Y Los Derechos De Los Consumidores En Colombia.....	54
1. Los Derechos Humanos.....	54
2. Características de los Derechos humanos.....	57
2.1. Innatos o inherentes.....	57
2.2. Necesarios.....	57
2.3. Inalienables.....	57
2.4. Imprescriptibles.....	58
2.5. Oponibles erga omnes.....	58
2.6. Universales.....	58

2.7. Son indivisibles e interdependientes.....	58
2.8. Son absolutos.....	58
2.9. Son históricos.....	58
2.10. Carácter positivo.....	58
2.11. Carácter ético.....	59
2.12. Limitan el poder político.....	59
3. La Clasificación de los Derechos Humanos.....	59
4. Los derechos de los Consumidores.....	63
4.1. Calidad de los productos.....	64
4.2. Seguridad e indemnidad.....	64
4.3. Información.....	64
4.4. Publicidad engañosa.....	65
4.5. Reclamación.....	66
4.6. Protección contractual.....	66
4.7. Elección.....	67
4.8. Participación.....	68
4.9. Representación.....	68
4.10. A informar.....	69
4.11. Educación.....	69
 IV. CAPITULO IV: El Control De Convencionalidad De Los Derechos De Los Consumidores Como Derechos Humanos.....	 75
1.1 El derecho a la propiedad privada.....	78

1.2 El derecho a la educación.....	78
1.3 El derecho a un ambiente sano.....	79
1.4 El derecho a la salud e integridad personal.....	79
1.5 El derecho a la igualdad.....	80
1.6 El derecho a la vida.....	80
CONCLUSIONES.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	87

INDICE DE TABLAS

1. Convenciones.....	8
----------------------	---

INDICE DE FIGURAS

1. Sanciones S.I.C 2016 – 1.....	70
2. Sanciones S.I.C 2016 – 2.....	72
3. Resumen Sanciones S.I.C 2016	72
4. Sanciones S.I.C 2017 – 1.....	73
5. Comparativo.....	74

CONVENCIONES

DDHH	Derechos Humanos
DIDH	Derecho Internacional de Derechos Humanos
DUDH	Declaración Universal de Derechos Humanos
CCV	Control de Convencionalidad
CADH	Convención Americana de Derechos Humanos
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
SIDH	Sistema Interamericano de Derechos Humanos.
DADH	Declaración Americana sobre Derechos y Deberes del Hombre
SIC	Superintendencia de Industria y Comercio
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
PIDESC	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Tabla 1. Convenciones

Resumen

Si bien el derecho al consumidor en los últimos tiempos ha tenido un amplio desarrollo normativo, este derecho es comúnmente relegado a un ámbito de relevancia económica, ignorando que la actividad de consumo es una actividad propia de los seres humanos cuyo objetivo es la satisfacción de necesidades que contribuya a la dignidad humana, la cual se erige como un principio esencial de derecho internacional de los derechos humanos. Por tal razón, el presente trabajo de investigación tendrá por objetivo general determinar las razones por las cuales los derechos de los consumidores, eventualmente, podrían categorizarse como derechos humanos y ser susceptible así de control convencional, para lo cual, como objetivos específicos, se identificará el desarrollo del derecho del consumidor en Colombia, se establecerán las características con las que cuenta el Control de Convencionalidad y, finalmente, se expondrá la dimensión humana de los derechos de los consumidores y su eventual control convencional.

En este sentido, el presente trabajo pretende proponer la necesidad de enmarcar los derechos de los consumidores dentro de la categoría de derechos humanos, para que los mismos cuenten con un marco jurídico de protección más amplio, y sean sujeto de protección no solamente por las leyes internas de cada Estado, sino también por los convenios y tratados internacionales de derechos humanos, lo que daría lugar a la aplicación de un control de convencionalidad que diera prevalencia a dichos instrumentos internacionales sobre las normas internas.

Abstract

Even though the consumers rights has had a regulatory development recently, it had been left in hands of economic matters completely ignoring that it is an activity intrinsic to humans, whose objective is to satisfy the needs related to the dignity and basic rights. For this reason, this research will aim to analyze whether the consumer right is a human right and accordingly to this, the consumers rights could be susceptible to conventionality Control for which it will be identified into the Colombian laws, the characteristics of the Convention will be established, and finally, the reasons for which the rights of the consumers should be considered as human rights on which a control of conventionality proceeds.

In this sense, consumer rights are human rights that should be protected not only by the domestic laws of each state, but also by such human rights conventions and treaties. Therefore, the application of a convention control that would give precedence to these international instruments on the internal rules

Palabras claves: Bienes y servicios, control de convencionalidad, convenios y tratados internacionales, Derecho al consumidor, derechos humanos.

Key Words: consumer, control of convention, international agreements and treaties, Human rights, goods and services.

INTRODUCCIÓN

Si bien la noción del consumidor no se constituye en sí misma como un término netamente jurídico, el mismo ha tomado una significativa relevancia como categoría jurídica que resulta esencial, en razón a la necesidad de establecer una regulación de las relaciones de mercado y de consumo. Es así como se considera al consumidor como aquella persona que adquiere un bien o un servicio en calidad de destinatario final, ya sea para uso personal, familiar o doméstico, y que se constituyen así en sujetos de protección por parte del legislador.

El derecho al consumidor ha logrado un amplio avance dentro del derecho privado, tanto así que en Colombia el desarrollo normativo ha permitido que en la actualidad se cuente con un Estatuto del Consumidor encargado de velar por la garantía de los derechos de los consumidores, entendidos estos como la parte más vulnerable de la relación de consumo o “débil jurídico”, que ha dado lugar a la expedición de un régimen jurídico tuitivo tendiente a lograr un equilibrio entre las partes de la relación de mercado.

En tal sentido, los derechos de los consumidores podrían catalogarse no solo como derechos colectivos, tal como lo establece la Carta Política, sino además como Derechos Humanos, pues el consumo, si bien tiene elementos económicos, es un ejercicio innato del ser humano que envuelve derechos fundamentales como lo son la vida, la integridad personal y la

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

dignidad humana, reconocidos por la Convención Americana de Derechos Humanos y otros convenios y tratados internacionales de derechos humanos.

Por tal razón, podría considerarse a su vez que es procedente un Control de Convencionalidad (CVV), entendido este como el mecanismo judicial mediante el cual se somete el derecho interno a los postulados del derecho convencional, ya sea mediante un control concentrado ejercido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos como guardiana de la supremacía Convencional y constituyéndose así como un control ejercido en un plano externo, o mediante un control difuso que obliga a los Estados parte, representados a través de sus jueces, órganos vinculados a la administración de justicia y autoridades administrativas, a garantizar que dichas disposiciones convencionales no se vean transgredidas al aplicar normas internas contrarias a la convención y demás instrumentos internacionales, constituyéndose así como un control ejercido en un plano interno.

Es así como el presente trabajo de investigación buscará dar respuesta al interrogante de cuáles son las razones por las cuales los derechos de los consumidores, eventualmente, podrían categorizarse como derechos humanos y ser susceptible así de control convencional, pregunta que se desarrollará a través de un tipo de investigación exploratoria y descriptiva, pues a partir de las teorías que se estudiarán y que soportan la teoría de los derechos de los consumidores como derechos humanos, se busca sustentar la hipótesis planteada en el presente trabajo investigativo, que a su vez se encuentra enmarcado dentro un método socio-jurídico, ya que los actos de consumo son una actividad humana que no solo involucra intereses económicos, sino que

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

además constituyen relaciones sociales que genera consecuencias jurídicas reguladas por el derecho de consumo.

CAPITULO I

El Desarrollo Del Derecho Al Consumidor En Colombia

1. El Derecho Al Consumidor Y El Concepto De Consumidor

Conceptualmente, la figura del Consumidor nace, tal como lo contempla Villalba Cuellar (2009), de la economía del mercado entendida como el sistema económico derivado de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios, y basado en los principios de la oferta y la demanda que se ven reflejados en dicho mercado, el cual se ha transformado con el transcurrir de los años debido a la apertura económica de los Estados y a la globalización, lo que ha conllevado a que los productores o distribuidores se vean en un escenario cada vez más competitivo y que la figura del consumidor tenga cada vez más relevancia, pues el mismo es objeto no sólo de estrategias de mercado, sino también de una especial protección de sus derechos.

Como bien lo señala el autor, la noción del consumidor no se constituye en sí misma como un término netamente jurídico, sin embargo, el mismo ha tomado una significativa relevancia como categoría jurídica que resulta esencial en razón a la necesidad de establecer una regulación de las relaciones de mercado y de consumo. Es así como se considera al consumidor como aquella persona que adquiere bienes o servicios en calidad de destinatario final, ya sea para

uso personal, familiar, doméstico y que se constituyen en sujetos de protección por parte del legislador.

En este sentido, el consumo es el proceso mediante el cual se busca la apropiación de productos o servicios para su uso, bien como lo señala García (1995) “el consumo es el conjunto de procesos socioculturales en que se realizan la apropiación y los usos de los productos”, y “mediante el consumo (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida” (Tambussi, 1999, pág. 134)

Existen diferentes posturas en cuanto a quién es considerado como consumidor, entre ellas la sostenida por la Comunidad europea, que considera a los consumidores únicamente como personas físicas (Gallego, 2001) en contraste con la doctrina sudamericana donde el papel del mismo es preponderante e incluyente respecto a las personas jurídicas. Por su parte la doctrina colombiana asume ambas posturas, al definir al consumidor como “aquella persona, natural o jurídica, que adquiere de manera onerosa (contrata) bienes o servicios con el fin de consumirlos o utilizarlos para satisfacer sus necesidades personales o familiares” (Pérez, 2011).

De otro lado se encuentra que son actos de consumo aquellos que se realizan de modo cotidiano con el fin de satisfacer necesidades materiales o espirituales para el desarrollo común de la vida, siempre que reúna los siguientes requisitos:

1. Debe tener carácter oneroso, pues el bien o servicio no será entregado sin contraprestación alguna. Por lo tanto no se tomaría como acto de

consumo un regalo que hayamos recibido, aunque éste sirva para el desarrollo común de la vida.

2. Tener como finalidad el beneficio directo y propio. De esta manera, lo que se compra para vender no se consideraría como acto de consumo, aun cuando el producto de dicha venta represente un beneficio propio.

3. Por último, el bien o servicio debe ser elegido entre variedad de opciones de la misma clase, por lo que la compra de un producto en un régimen de racionamiento en el que no es posible elegir entre distintas alternativas, pese a que el producto tenga como finalidad el beneficio propio, no se consideraría como un acto de consumo. (Rodebalno, 1987)

De esta forma la noción de consumidor y actos de consumo indican el punto determinante del proceso de intercambio de productos y servicios, entendidos éstos últimos como aquellos que se adquieren para la satisfacción de necesidades materiales o espirituales propias, y no para volverlas a introducir en el mercado.

Por su parte, el derecho de consumo es la rama del derecho que se encarga de regular la relación entre el productor o proveedor y el consumidor, siendo este un derecho tuitivo que se encamina a la efectiva garantía de los derechos de los consumidores, toda vez que, como se establecerá más adelante, los mismos cuentan con la posición más vulnerable dentro de la relación de consumo.

Existen varias teorías respecto del origen del derecho del consumidor, dentro de las cuales se encuentra la establecida por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor de Argentina, la cual sostiene que los antecedentes históricos de los derechos de los consumidores se remontan a la revolución industrial en donde la protección se realizaba de manera indirecta, pues la protección se efectuó instaurando leyes antimonopolio, las cuales no propendían propiamente a la protección de los derechos de los consumidores, sino que buscaban fomentar la competencia del mercado. Así mismo se sostiene que es desde el discurso del presidente Kennedy del 15 de marzo de 1962 que se empiezan a practicar de manera directa esta protección, con temáticas claras como el derecho a la protección y a la seguridad, a ser informado, a la libre elección y a ser escuchado. (Subsecretaria, 2017)

Así mismo, según la doctora López (2012), el inicio del derecho del consumo se dio aproximadamente en la década de los sesenta, momento desde el cuál se empezó a reconocer la figura del consumidor y la relación de consumo, estableciendo además que:

La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado.

Además existen tesis que sostienen que cuando se hablan de los derechos del consumidor se debe hablar del principio de la humanidad, pues los trueques y los intercambios siempre han estado con el hombre (Solano, 2012). En este sentido, para el Director del Instituto Nacional de

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, Indecopi de Lima, las primeras normas de protección al consumidor se pueden evidenciar en el antiguo derecho romano y desaparece con el fraccionamiento del imperio romano, lo que sostiene la teoría de que la protección se podría evidenciar desde las primeras civilizaciones. (Araujo, 2017)

Dando claridad a lo conceptuado por diferentes autores, es menester aclarar que los movimientos para el reconocimiento de los derechos de los consumidores aparecen desde el año 1900, sin embargo es partir del discurso del presidente Jhon F. Kennedy del 15 de marzo de 1962, en donde se puede evidenciar una aceptación de la necesidad de una protección elocuente y veraz, para la entrada en vigencia de un sistema económico que se sostiene hasta la actualidad. (Villalba, 2009, pág. 307)

Pues tal como lo estableció Shina (2014) el derecho de consumo “como alguna vez lo dijera el presidente Kennedy, nos abarca a todos, porque todos somos consumidores, aun quienes profesionalmente prestan servicios o producen bienes, en algún momento del día los consumen y los utilizan. El concepto de consumidor es Universal. (Shina, 2014). Es así como “la idea de los derechos concretos a favor del consumidor se encuentran contenidos en el mensaje al Congreso expuesto por Kennedy y cuyo resultado final es el alcanzar la plena garantía de los mismos por la vía del poder instituido” (Ortiz, 2008)

Ante la disparidad teórica por parte de los diferentes autores y teniendo en cuenta que los mismos argumentan sus teorías desde la protección de los consumidores de manera indirecta, la

más aceptada es entonces la teoría en la cual la protección de los derechos de los consumidores empieza a reconocerse a partir del discurso del expresidente Norteamericano Jhon F. Kennedy del 15 de marzo de 1962, el cual tuvo como propósito generar una confianza de los consumidores sobre los productos y servicios que ofrecía el mercado de Estados Unidos, aumentando así la demanda para lograr implantar y sostener el Capitalismo en dicho Estado y potencializarse como un gran productor y vendedor.

Es así como el doctor Truscello (2013, pág. 166) desde un estudio de la evolución del derecho del consumidor a través de los distintos doctrinantes en la materia, contempla que el proceso evolutivo de la protección del consumidor se puede evidenciar en la Revolución Francesa, pero es desde el discurso de Kennedy desde que entra a las “agendas de los países”.

Es así como la protección al consumidor no es ajena para los Estados Europeos y latinoamericanos, como es el caso de España, que establece en el artículo 51 de su Constitución la obligación de poderes públicos de garantizar la protección de los derechos de los consumidores, adoptando una ley especial para los mismos fines. Tanto así que mediante los Artículos 114 y 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) se establecieron los derechos de los consumidores que adquirieran productos y servicios en cualquier lugar de la Comunidad, dando lugar así a una protección de carácter continental.

En cuanto a Latinoamerica, el Estado Mexicano protege Constitucionalmente los derechos de los consumidores al preceptuar que “La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses” (Constitución Política de

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

México, Art. 28). Así, Ley Federal de Protección al Consumidor de 1992 consagran los principios básicos en las relaciones de consumo, que se construyen así: a) La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los productos potencialmente peligrosos. b) La información sobre los productos del mercado y la libertad para escoger entre ellos. c) La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos. d) La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, y la regulación de la publicidad. Dicha norma aclara que los derechos previstos en ella no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario.

Por su parte, la Constitución Política de la República de Costa Rica en su artículo 46 establece la protección a los consumidores y usuarios, consagrando derechos expresos para los mismos, tales como “la salud, el ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz, a la libertad de elección y un trato equitativo” fundado en el interés de restablecer el equilibrio entre las partes de la relación de consumo. Así mismo, Perú establece en su artículo 65 Constitucional la función del Estado como defensor de los intereses de los consumidores y usuarios, garantizando derechos tales como “información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, la salud y la seguridad de la población”.

Por su parte, Brasil se ha ocupado del tema en su Código de Defensa del Consumidor, el cual regula en su artículo art. 2º que se entiende por consumidor a “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza productos o servicios como destinatario final”, esto en virtud de la protección Constitucional que el mismo Estado le otorga a los derechos de los consumidores,

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

reconociéndolos su protección no solo como un derecho sino además como un principio general del sistema económico, el cual debe asegurar una existencia digna, y enmarcándolos dentro de los denominados derechos colectivos.

De manera análoga, en Argentina, con la Ley 24.240, se expidió el primer Estatuto del Consumidor de la Nación en el año 1993, que se vio aún más resguardado al otorgárseles a los derechos de los consumidores la categoría de derechos constitucionales, a partir de la reforma de la Carta Política del año 1994. Así mismo, la Ley 24.999 incorporó artículos al Estatuto que habían sido vetados del mismo y la Ley 26.361 lo modifico notablemente y trajo consigo figuras de gran relevancia para la protección de los derechos de los consumidores como lo sería el *In dubio pro Consumidor*.

2. Antecedentes Normativos y Constitucionales del Derecho al Consumidor en Colombia:

La necesidad de proteger a los derechos de los consumidores conlleva al deber de establecer un régimen jurídico particular, encaminado a resguardar todas las contingencias que se generen en la relación de consumo. Así, si bien la Constitución Política Colombiana de 1886 en sus inicios no hizo referencia a los derechos de los consumidores, en 1936 con la reforma constitucional y sus modificaciones de 1945 y 1968, se empezó a hablar del deber del Estado de intervenir en la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios privados y públicos. Sin embargo, dicha reforma era insuficiente para la debida constitucionalización de los derechos de los consumidores.

Por tal razón, ante la necesidad de proteger Constitucionalmente los derechos de los consumidores, la Asamblea Nacional Constituyente de 1991 reconoció que los consumidores y usuarios se encontraba en situación de inferioridad respecto a los productores y comerciantes, por lo que se hacía necesaria la intervención del poder público para garantizar sus derechos y prevenir los abusos derivados de su condición de vulnerabilidad, elevando así su protección a un nivel constitucional que diera lugar a la creación legislativa de instrumentos tendientes a garantizar los derechos propios de los consumidores, como lo son el derecho a la seguridad, a la información, a la libre elección, al adecuado aprovisionamiento, a la indemnización y a la prevención de los abusos.

De esta manera, la Constitución Política de 1991 estableció desde su preámbulo el deber del Estado de garantizar un orden económico justo, como uno de los fines del Estado, lo que daría lugar la intervención del mismo en la economía, encaminándose así a una regulación del mercado y a una debida protección de los derechos de los consumidores como parte fundamental del mismo. Así, se reconoció en el preámbulo constitucional que:

El pueblo de Colombia, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente Constitución Política de Colombia. (Constitución Política de Colombia, C.N., Preámbulo, 1991, Colombia)

Así mismo, la Constitución Nacional reconoció en su artículo 58 el derecho a la propiedad privada y adoptó de forma expresa en su artículo 78 la protección de los derechos de los consumidores, dentro de los denominados derechos de tercera generación o derechos colectivos y del ambiente. Este tipo de derechos es reseñado por el jurista Argentino Pablo Luis Manili (2012) al establecer que:

Se trata de derechos que, además de pertenecer a cada individuo en particular, le pertenecen del mismo modo y con el mismo alcance, a los demás miembros de la sociedad donde ese individuo está inserto. Esta característica los distingue de los derechos de primera y de segunda generación, que deben ser ejercidos por cada beneficiario en forma individual. En este caso, si bien los derechos tienen incidencia sobre toda la comunidad, pueden ser ejercidos por cada individuo aisladamente y el resultado favorable de ese ejercicio por uno solo, beneficia a todo el resto; no es necesario por lo tanto que cada uno ejecute una acción, ya que las sentencias que los jueces dicten acogiendo estos derechos tienen un efecto expansivo a los demás miembros del grupo.

Así, el artículo 78 de la Carta Política dio lugar a la efectiva constitucionalización de los derechos de los consumidores, al disponer que:

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. (Constitución Política de Colombia, C.N., Artículo 78, 1991, Colombia)

Además, el artículo 365 de la Carta superior estableció que la eficiente prestación de los servicios públicos constituía uno de los fines del Estado conforme al preámbulo y al artículo 1 del mismo cuerpo normativo, entendidos estos como medios para garantizar un nivel de vida adecuado para el desarrollo de los habitantes del territorio nacional o consumidores de servicios públicos y la garantía de derechos fundamentales, a partir de la satisfacción de sus necesidades básicas, pues, tal como lo contempló el Constituyente Guillermo Perry Rubio, los servicios públicos son “aquellos que satisfacen necesidades colectivas y que conllevan el deber del Estado de asegurar la prestación eficiente, oportuna, continua y equitativa de estos servicios a todos los habitantes del territorio nacional.” (Corte Constitucional, Sentencia T- 570 de 1992, M.P. Jaime Sanin Greiffenstein, 26 de Octubre de 1992)

Sin embargo, previo a la expedición de la Constitución Política de 1991, ya se vislumbraban instrumentos jurídicos encaminados a proteger y garantizar los derechos de los consumidores, como se evidenció con la ley 73 de 1981, mediante la cual se procuró la

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

intervención del Estado en la Distribución de Bienes y Servicios para la defensa del consumidor, ley que dio paso a decretos con el mismo fin, tales como el Decreto 1441 de 1982 que reguló las ligas y asociaciones de consumidores; el Decreto 3466 de 1982, identificado como el “antiguo estatuto del consumidor”, que se constituyó como el primer Estatuto encaminado a regular la relación de consumo y la protección de los consumidores de manera general; el Decreto 2876 de 1984, que dio lugar al control de precios de Bienes o Servicios lanzados al mercado; y el Decreto 863 de 1988 que reglamentó el antiguo estatuto al consumidor y el Decreto 3466 de 1982, en relación a la fijación de precios.

Posteriormente, y con la protección de rango constitucional otorgada a los derechos de los consumidores, se dio lugar al desarrollo legislativo encaminado a reglamentar lo contemplado en la Carta Política , como la ley 142 de 1994 o ley de servicios públicos, que buscó enmarcar legalmente la protección de los derechos de los consumidores o usuarios de servicios públicos domiciliarios determinando los mismos de forma expresa, tema que ha abarcado un alto desarrollo jurisprudencial en aras de lograr una adecuada interpretación de dicha disposición jurídica.

A su vez, mediante la expedición de la ley 472 de 1998, se buscó desarrollar el precepto constitucional contemplado en el artículo 88, relativo a las acciones populares y de grupo, que constituyen herramientas o mecanismos encaminados a garantizar la protección de los derechos e intereses colectivos, como lo son los derechos de los consumidores.

Así mismo, la ley 1086 de 2006 permitió a los estudiantes de derecho realizar su judicatura en las ligas y asociaciones de consumidores, como asesores y representantes legales de consumidores que hayan visto vulnerados sus derechos como tales. De la misma manera, mediante la ley 1328 de 2009, se constituyó el régimen de protección de los consumidores financieros y la regulación de las relaciones de consumo financiero.

Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, como entidad encargada de la protección de los derechos de los consumidores, a través de la competencia para tramitar denuncias y realizar investigaciones referentes a la vulneración de dichos derechos, tal como se establece en el Decreto 4886, 2011, art. 1, ha proferido resoluciones encaminadas a efectuar dicha función, como lo ha sido Resolución 3066 de 2011, relativa a la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, o mediante pronunciamientos como la Circular única de la SIC del año 2001, mediante la cual se estableció reglamentación e instrucciones generales de la misma entidad, dentro de la cual se encuentra el tema de las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en materia de protección al consumidor.

También la misma entidad se pronunció a través de la Circular Conjunta de la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia de Industria y Comercio de 2005, referente a orientaciones para el efectivo cumplimiento de las competencias en materia de protección al consumidor, otorgadas a los Alcaldes distritales, locales y municipales, tema del que posteriormente se hizo alusión en la directiva presidencial 04 de 2006, estableciendo expresamente las acciones que podrían realizar dichas autoridades administrativas, con el fin de garantizar los derechos de los consumidores.

De igual manera, a nivel internacional se encuentran las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que en 1985 fueron aprobadas por la Asamblea General de la ONU. Si bien estas directrices no cuentan con el rango de tratado internacional, sí constituyen parámetros o lineamientos, al establecer de forma expresa los derechos con los que cuentan los consumidores y que deben ser respetados y garantizados por parte de los Estados y promovidos a través de acciones positivas que los reconozcan dentro de éstos.

Así, dichas directrices establece que las necesidades legítimas que las mismas buscan garantizar son:

- a) El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales;
- b) La protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja;
- c) La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- d) La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- e) El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- f) La educación del consumidor, incluida la educación sobre las consecuencias ambientales, sociales y económicas que tienen sus elecciones;
- g) La disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación;

h) La libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten;

i) La promoción de modalidades de consumo sostenible;

j) Un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio;

k) La protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial. (ONU, 1985)

Finalmente, con el alto desarrollo normativo sobre la materia a través de los años, se hizo necesaria la armonización e integración de las normas de protección de los consumidores en un solo Estatuto que buscara garantizar integralmente sus derechos y que se acoplara a los cambios económicos y a las nuevas realidades en las que se veían inmersos los consumidores como las nuevas tecnologías y escenarios de mercado y el impacto de la globalización, para lo cual, en el año 2011 se expidió el actual Estatuto del Consumidor o ley 1480 del mismo año, en la que se establece como objeto la regulación de “ los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores, tanto sustancial, como procesalmente”(2011, Art. 1).

Dentro de dicho estatuto se encuentran asuntos claves como los derechos y deberes de los consumidores y usuarios, la publicidad e información mínima que deben suministrar los proveedores y productores, la garantía, calidad, idoneidad y seguridad del producto, temas que si bien ya eran regulados en normatividades anteriores, en el actual Estatuto del Consumidor se

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

abarca de manera específica, trayendo a su vez temas como la responsabilidad solidaria entre productor, proveedor, distribuidor o vendedor, lo cual establece un marco más amplio de reclamación por parte del consumidor. Además dedica uno de sus capítulos al comercio electrónico que en la actualidad se encuentra en auge y que requiere de una especial regulación, así mismo, dicho cuerpo normativo reconoce que los consumidores cuentan con el derecho de retracto, el cual permite que los mismos desistan de la celebración del negocio jurídico, si así lo desean y bajo las pautas establecidas por el Estatuto.

Además establece nociones necesarias para la debida interpretación de la ley, resaltando que para dicho cuerpo normativo, debe entenderse como consumidor a toda persona, ya sea esta 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”, lo que deja claro que el consumidor no debe entenderse exclusivamente como comprador y que por ende, no debe enmarcarse dentro de una relación contractual, sino, más bien, dentro de una relación de consumo.

Así, el actual Estatuto del Consumidor, a diferencia del pretérito, abarca de una forma más específica y precisa los derechos con los que cuentan los consumidores frente a los productores o distribuidores, en la búsqueda de su objetivo primordial que es regular los derechos y obligaciones que emanan de la relación jurídica de consumo, en aras de procurar la protección de los derechos de los consumidores en virtud de su posición más vulnerable dentro de la misma relación. Además, debe tenerse en cuenta que el Estatuto del Consumidor es una

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

norma de orden público, toda vez que propende por el interés general al señalar en su artículo 4 la siguiente expresión: “cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita” (Ley 1480, 2011).

Esta característica de ser una norma de orden público se sustenta conforme lo expresado por Gutiérrez (2012) cuando indica que el respeto de estas normas

(...) es una garantía para la paz social, su cumplimiento constituye un mecanismo de lucha por la igualdad en las transacciones del mercado, y a su vez representan una clara expresión de la defensa del más débil frente al poder del más fuerte en el mercado.

2.1. Acciones constitucionales para la protección de los derechos de los consumidores como derechos colectivos.

Los derechos de los consumidores se encuentran enmarcados dentro de los denominados derechos de tercera generación o derechos colectivos, entendidos estos como “aquellos que por antonomasia son ejercidos y acordados por colectividades, los cuales, por oposición, difieren de los derechos individuales que son ejercidos por sujetos particulares inmersos en un colectivo” (Baron, 2010, pag 26). Por tal razón, los derechos de los consumidores cuentan con acciones constitucionales encaminadas a su protección, tales como lo son la acción popular y la acción de grupo, consagradas en el artículo 88 de la Carta Política y que son reguladas por medio de la ley 472 de 1998 la cual las define como:

ARTICULO 2º. ACCIONES POPULARES. Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos.

Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.

ARTICULO 3°. ACCIONES DE GRUPO. Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad.

La acción de grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios.

Así, la Corte Constitucional en sentencia C-215 de 1999 establece que la constitucionalización de las acciones populares y de grupo surge de “la necesidad de protección de los derechos derivados de la aparición de nuevas realidades o situaciones socio-económicas, en las que el interés afectado no es ya particular, sino que es compartido por una pluralidad más o menos extensa de individuos” Además menciona que la Asamblea Nacional Constituyente manifestó que “Mediante las acciones populares cualquier persona perteneciente a un grupo de la comunidad está legitimada para defender al grupo afectado por unos hechos o conductas comunes, con lo cual protege su propio interés.” (Corte Constitucional, 1999)

Por su parte la Sentencia AP-099 de la sección tercera del Consejo de Estado, con fecha del 28 de Septiembre de 2000 y magistrado Ponente German Rodríguez Villamizar, estableció que las acciones populares consagradas en el artículo 88 de la Constitución Política y reguladas

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

por la ley 472 de 1998, buscan proteger los derechos de la comunidad cuando estos se vean vulnerados por parte de las autoridades públicas o de los particulares.

3. El Desarrollo Jurisprudencial de La Corte Constitucional En Relación Con La Protección De los Derechos De Los Consumidores En Colombia:

Si bien la jurisprudencia respecto a la protección de los derechos de los consumidores desarrollada por la Corte Constitucional no ha sido extensa, la jurisprudencia proferida respecto a este tema en la misma corporación se ha centrado, en virtud de lo expresado por la Asamblea Nacional Constituyente respecto a la situación de inferioridad de los consumidores, en reiterar que si bien el consumo se deriva de la autonomía de la voluntad de las partes, entendida esta como la potestad de autodeterminarse y autogobernarse con la que cuentan los sujetos de derecho, y que para el caso que aquí nos ocupa se refiere la voluntad de vender y la voluntad de comprar, la normativa tendiente a la protección de los derechos de los consumidores se constituye en un Derecho Tuitivo, conforme se ha mencionado a través del desarrollo del presente trabajo.

En este sentido, el principio de la autonomía de la libertad hace referencia a que las personas solo pueden obligarse en virtud a su propia voluntad manifestada de forma libre, principio que se encuentra directamente relacionado con el concepto de libertad contractual, el cual si bien establece que las partes son libres para estipular el contenido del contrato, comporta también el deber de ajustarse al ordenamiento jurídico y a los postulados de existencia y validez del negocio jurídico. Y es la exteriorización de la autonomía de la libertad junto con la libertad contractual, la que da lugar al negocio jurídico que presume una relación equilibrada, pues “por

regla general se presume que hay equilibrio entre las prestaciones a cargo de las partes.” (Bohorquez, 2004, 66).

Al respecto Lima Marques (2001) resalta dos corrientes aplicables al consumidor denominadas “finalista” y “maximalista”. Consideran los finalistas, pioneros del consumerismo y pilar que sustenta la tutela especial del consumidor, que el consumidor es la parte vulnerable de las relaciones contractuales del mercado, como afirma el art. 4º, inc. 1º, del Cód. De Defensa del Consumidor brasileño.

Por su parte la teoría maximalista entiende el régimen jurídico para la protección de los derechos de los consumidores como un simple conjunto normativo para regular el mercado y no como elemento destinado a la protección del consumidor no profesional, estableciendo que “el Código de Defensa del Consumidor sería un código general del consumo, un código para una sociedad de consumo, que instituyó normas y principios para todos los agentes del mercado, los cuales pueden asumir ora los roles de productores, ora los de consumidores”. (Rinessi, 2006, pág. 7)

En ese sentido, si bien en la relación de consumo se da el principio de autonomía de la voluntad, es el consumidor quien se encuentra en desventaja dentro de la misma relación, pues no cuenta con la pericia y los conocimientos del mercado para hacer valer todos sus derechos, además en muchas ocasiones se enfrenta a contratos de adhesión en los que no existe libertad contractual, pues el consumidor se adapta y acoge a las cláusulas previamente establecidas por el productor o proveedor.

Es así como mientras la Constitución Política Colombiana de 1886 reconocía los principios del liberalismo, entendiéndose estos como aquellos que trataban como iguales a ambas partes de la relación de consumo, la jurisprudencia la Corte Constitucional, se ha encaminado a resaltar que en razón a la diversificación de bienes y la entrada en vigencia de un sistema económico innovador, la figura del consumidor se ve “inmerso en una realidad económica en la cual tanto su capacidad adquisitiva como su posibilidad de consecución de recursos, son el objetivo de productores de bienes y prestadores de servicios”, tal como se expresó en sentencia de Constitucionalidad C-313 de 2013 proferida por dicha Corporación. De tal suerte que con la capacidad económica y circunstancial de las organizaciones, el consumidor pasa a ser sujeto de especial protección.

Dicho lo anterior, se debe tener en cuenta que con la entrada en vigencia de la Constitución Nacional se reconoce la importancia de una economía de mercado y de la promoción de la actividad empresarial, conminando al Estado para que interviniera en esta economía y así rectificara las fallas presentadas en el mercado. En este sentido las nuevas corrientes económicas impulsaron al legislador a dejar de lado la antigua concepción del viejo contrato que debía ser regulado exclusivamente por el derecho privado y a determinar que el derecho del consumo involucra también al derecho público.

Así bien, la Corte Constitucional en la Sentencia anteriormente citada, ha manifestado que el derecho del consumidor es:

Un conjunto de normas encaminado a subsanar las asimetrías evidenciadas en el mercado y derivadas, entre otras circunstancias, de las diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada. También se puede sostener que se trata de un derecho eminentemente dinámico, condicionado a las variaciones de la situación de consumidor y productor en el escenario cambiante del mercado. Igualmente, se puede advertir que la lectura de los contratos surgidos en el mercado entre consumidores y productores, debe hacerse teniendo como norte los principios constitucionales de protección al consumidor. (Sentencia C-313, 2013)

La Corte Constitucional, en otro pronunciamiento sobre el tema en mención, reconoce la importancia del derecho a la Información con la que cuentan los consumidores, pues esta constituye un aspecto crucial en el equilibrio entre las partes de la relación de consumo. También reconoce esta corporación que el Derecho al Consumidor es un derecho dinámico que se ha ido adaptando a los constantes cambios del mercado.

Así, el derecho de consumo, al ser un derecho tuitivo, propende por el restablecimiento del equilibrio entre las partes de la relación de consumo, o al menos por la disminución de la desigualdad en la que se encuentra el consumidor frente al productor o proveedor, buscando así la protección y garantía de sus derechos, para lo cual se requiere una comprometida intervención del Estado, pues el derecho del consumidor se constituye también en un Derecho Social en virtud del Estado Social de Derecho, e impone así el deber de ejercer acciones positivas encaminadas a la protección de este derecho, ya que “un sistema procesal incapaz de proteger estos intereses

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

colectivos y difusos implicaría una denegación de justicia y del Estado social de Derecho” (Movimiento Ciudadano, 2015)

CAPITULO II

El Control De Convencionalidad

1. La Convención Americana De Derechos Humanos (CADH), La Corte Interamericana De Derechos Humanos (Corte IDH) Y La Comisión Interamericana De Derechos Humanos (CIDH):

La Convención Americana de Derechos Humanos (CADH) es un tratado de carácter regional aplicable a los Estados Americanos, que integra el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH), entendido este como el “conjunto de tratados y de organismos internacionales, articulados en el marco de la Organización de Estados Americanos (OEA), destinados a la protección de los derechos humanos en la región” (Quinche, 2017). En el artículo 33 de dicha Convención se determinó que la Comisión Interamericana de derechos humanos (CIDH) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), serían los órganos competentes para conocer asuntos relativos al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la misma.

Así, la CIDH, que en un principio era un simple órgano encargado de la documentación de violaciones a derechos humanos, es, en la actualidad, la encargada de “promover la observancia y la defensa de los derechos humanos”, tal como lo establece el artículo 41 de la Convención, y por tal razón, a ella puede acudir cualquier persona o entidad no gubernamental

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

que se encuentre legalmente reconocida en alguno de los Estados parte, para presentar peticiones referentes a la violación de derechos humanos siempre que el Estado que los haya violado haya reconocido la competencia de la Comisión y que se hayan agotado todos los mecanismos de defensa de derechos con los que se cuenta en la jurisdicción interna.

Por su parte, la Corte IDH, creada por la CADH, es la principal autoridad jurisdiccional para la protección de los Derechos Humanos a nivel regional, y es la encargada de velar por la efectiva aplicación de la Convención y la interpretación de las disposiciones contenidas en la misma a través de sus fallos. Así, la Corte cuenta con función consultiva y contenciosa, y ante la misma solamente pueden acudir directamente los Estados Parte o la Comisión Americana.

2. El control de Convencionalidad CCV:

Las múltiples violaciones de derechos humanos y la insuficiencia de las normatividades y acciones internas de cada Estado para su protección, han hecho que el control de convencionalidad tenga cada vez más relevancia en la comunidad americana, pues ha constituido una muy importante herramienta para lograr la prevalencia de la Convención Americana de Derechos humanos y de las interpretaciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre las normas internas y así garantizar y promover los derechos humanos en la región.

Así es como en la actualidad, el Estado constitucional se ha ido dejando de lado para darle paso a la convencionalización de los Estados o los Estados Constitucionales Convencionalizados, con lo que “no se está hablando de un paradigma o modelo de estado de

derecho, por el contrario se ratifica el paradigma constitucional, pero se ensancha su protección con las normas que integran el bloque de constitucionalidad estricto sensu” (Velandia Canosa, 2015), por lo que este control de convencionalidad no puede entenderse como la aplicación de la supremacía jerárquica de la CADH sobre las Constituciones de los Estados parte, por el contrario, debe entenderse como el mecanismo mediante el cual se buscan armonizar ambas disposiciones con el objetivo de darle prevalencia y garantizar los derechos humanos.

En este sentido, el control de Convencionalidad es el mecanismo judicial mediante el cual se somete el derecho interno a los postulados del derecho convencional, ya sea mediante un control concentrado ejercido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos como guardiana de la supremacía Convencional y constituyéndose así como un control ejercido en un plano externo, o mediante un control difuso que obliga a los Estados parte, representados a través de sus jueces, órganos vinculados a la administración de justicia y autoridades administrativas, a garantizar que dichas disposiciones convencionales no se vean transgredidas al aplicar normas internas contrarias a la convención, constituyéndose así como un control ejercido en un plano interno.

A su vez, juristas como Manuel Fernando Quinche, han definido el control de convencionalidad como aquella actividad por la cual “los jueces internos de los distintos Estados parte tienen la obligación, al fallar los casos de su competencia, de aplicar la Convención Americana así como las interpretaciones de la Corte Interamericana sobre esos derechos” (2017).

Por su parte, Roselia Bustillo define el control de convencionalidad como:

El mecanismo que se ejerce para verificar que una ley, reglamento o acto de las autoridades del Estado, se ajustan a las normas, los principios y obligaciones de la Convención Americana de Derechos Humanos principalmente, en la que se funda la competencia contenciosa de la Corte IDH” (2014).

Sin embargo, la aplicación del control de convencionalidad no se limita a la Convención Americana de Derechos Humanos y a la interpretación que la Corte Interamericana de Derechos Humanos hace de la misma a través de sus sentencias, sino que además, dicho control debe ejercerse también en relación a las Opiniones Consultivas que profiere dicha corporación en ejercicio de sus funciones consultivas, y más aún, debe ejercerse en relación con el denominado “Corpus Iuris Convencional” (Cubides Cárdenas, 2017), que integra dentro del mismo no solo a la Convención, sino que tiene en cuenta además protocolos y tratados tendientes a la protección de los DDHH y que conforman a su vez el Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Así, si bien la Corte Interamericana de Derechos humanos en pronunciamientos anteriores ya había declarado la responsabilidad de Estados parte en razón a la figura de la violación perse de la convención, entendida esta como la expedición o aplicación de leyes contrarias a la convención, no es sino hasta 2006 en que la misma corporación se refirió por primera vez al Control de Convencionalidad, en el caso *Almonacid Arellano VS. Chile*, al establecer que:

La Corte es consciente que los jueces y tribunales internos están sujetos al imperio de la ley y, por ello, están obligados a aplicar las disposiciones vigentes en el ordenamiento jurídico. Pero cuando un Estado ha ratificado un tratado internacional como la Convención Americana, sus jueces, como parte del aparato del Estado, también están sometidos a ella, lo que les obliga a velar porque los efectos de las disposiciones de la Convención no se vean mermadas por la aplicación de leyes contrarias a su objeto y fin, y que desde un inicio carecen de efectos jurídicos. En otras palabras, el Poder Judicial debe ejercer una especie de “control de convencionalidad” entre las normas jurídicas internas que aplican en los casos concretos y la Convención Americana sobre Derechos Humanos. En esta tarea, el Poder Judicial debe tener en cuenta no solamente el tratado, sino también la interpretación que del mismo ha hecho la Corte Interamericana, intérprete última de la Convención Americana. (Amonacid Arellano VS. Chile, 2006)

Así, el Control de Convencionalidad puede definirse como aquella

(...) herramienta que permite a los jueces contrastar las normas generales internas frente a las normas del sistema convencional internacional. Esto significa que los jueces nacionales deberán desarrollar –de oficio- una serie de razonamientos que permitan la aplicación más amplia posible y el mayor respeto a las obligaciones establecidas por los tratados internacionales. (Carbonell, 2013)

Dicho control de convencionalidad encuentra su soporte jurídico en el artículo 2º de la Convención Americana de Derechos Humanos, el cual establece la obligación de los Estados parte de adaptar las normas internas a los postulados normativos referentes del control de

convencionalidad, en razón a la obligación que adquirieron al ratificar la convención de forma libre y soberana.

En tal sentido, el artículo 2° de la Convención, establece que:

Artículo 2. Deber de Adoptar Disposiciones de Derecho Interno: Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el artículo 1 no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades.

Así mismo, Quinche (2017) ha expuesto tres contenidos básicos en razón al deber de ajustar y someter el derecho interno al derecho Internacional de Derechos Humanos y especialmente a la Convención Americana de Derechos Humanos, así:

- La obligación del Estado de adoptar medidas positivas, es decir, la obligación de expedir normas y desarrollar prácticas conducentes a la efectiva observancia de las garantías contenidas en la convención.
- La obligación estatal de suprimir normas y prácticas de cualquier naturaleza que entrañen la violación de las garantías previstas en la Convención.
- La obligación estatal de no tomar iniciativas que limiten o conculquen cualquier derecho fundamental

3. El Efecto Dual Del Control De Convencionalidad:

Como se mencionó anteriormente, el control de convencionalidad, según su sistema de control, se puede dividir en un control concentrado o en un control difuso.

3.1. El control concentrado de convencionalidad.

La Corte IDH, como “máxima autoridad de la jurisdicción constitucional transnacional” (Velandia Canosa, 2015), ejerce a través de su función contenciosa un Control concentrado de convencionalidad, mediante el cual verifica “que las normas internas de los Estados Parte, sean conformes a la Convención Americana y a los estándares mínimos comunes en materia de garantías fijadas por la Corte Interamericana” (Quinche, 2017), pero dicho control no lo realiza únicamente sobre las normas internas de cada Estado parte. Cubides et al. (2016) mencionan que también se debe ejercer sobre “las conductas y los actos” de los mismos.

3.2. El control difuso de convencionalidad.

La Corte IDH ha reconocido que CCV no es exclusivo de ella, sino que además los Estados internamente deben ejercerlo, “no solo por el “poder judicial”, sino por “todos sus órganos, incluidos los jueces”; lo que abarca a las autoridades administrativas y a los particulares que bajo cualquier modalidad ejerzan funciones judiciales, como sucedería con los árbitros, los conciliadores, etc.” (Quinche, 2017).

Es así como la Corte IDH ha manifestado que:

Cuando un Estado ha ratificado un tratado internacional como la Convención Americana, sus jueces también están sometidos a ella, lo que les obliga a velar porque el efecto útil de la Convención no se vea mermado o anulado por la aplicación de leyes contrarias a sus disposiciones, objeto y fin. En otras palabras, los órganos del Poder Judicial deben ejercer no sólo un control de constitucionalidad, sino también “de convencionalidad”⁷⁷ (*sic*) ex officio entre las normas internas y la Convención Americana, evidentemente en el marco de sus respectivas competencias y de las regulaciones procesales correspondientes. Esta función no debe quedar limitada exclusivamente por las manifestaciones o actos de los accionantes en cada caso concreto, aunque tampoco implica que ese control deba ejercerse siempre, sin considerar otros presupuestos formales y materiales de admisibilidad y procedencia de ese tipo de acciones. (Caso Trabajadores Cesados del Congreso (Aguado Alfaro y otros) Vs. Perú, 2006)

4. Los Referentes Normativos Y El Objeto De Control De Convencionalidad:

El desarrollo jurisprudencial de la Corte IDH ha llevado a ampliar los referentes normativos y el objeto del CCV, pues en un principio se consideraba que dicho control solo debía ejercerse sobre las normas internas de cada Estado Parte para que las mismas no transgredieran lo contemplado en la CADH.

4.1. Referentes normativos.

Es así como el CCV no sólo debe ejercerse para garantizar el efecto útil de la CADH, sino que además, se deben tener como referentes los pronunciamientos de la Corte IDH, ya sea mediante sus sentencias en ejercicio de su función contenciosa o mediante sus opiniones consultivas en ejercicio de su función consultiva, entendiendo a dicha corporación como la intérprete última de la convención y los demás tratados de derechos humanos que también habrán de considerarse como referentes, por constituir éstos el corpus iuris que conforma el SIDH.

4.2. Objeto.

El CCV opera tanto en las normas legales de cada Estado, como en las omisiones de los mismos, pues la Corte IDH ha reconocido que los Estados parte no solo vulneran lo contemplado en los referentes normativos del CCV al aplicar o expedir una norma contraria a ellos, es decir, por acción, sino que además puede vulnerarlos al omitir realizar alguna actividad necesaria para garantizar los derechos humanos. Así lo estableció la Corte en el “Caso Tenorio Roca y otros contra Perú” (2016), en donde Perú, debiendo adaptar su Código Penal a los estándares internacionales, omitió hacerlo, por lo que la Corte resolvió que:

“Por consiguiente esta Corte concluye que mientras el artículo 320 del Código Penal no sea correctamente adecuado a los estándares internacionales, el Estado continúa incumpliendo los artículos 2 de la Convención Americana y de la desaparición Interamericana sobre desaparición forzada de personas.”

Además, la Corte IDH en el caso *Gelman versus Uruguay* (2011) reconoció que también sobre los mecanismos de participación recae un CCV cuando la decisión que se tome a partir del mismo pueda llegar a ser violatoria de DDHH, pues para el caso, un referendo dio lugar a la expedición de una ley de amnistía que vulneraba dichos derechos.

También procede el control de convencionalidad sobre las políticas públicas de los Estados parte, tal como lo reconoció la Corte IDH en el caso *Instituto de Reeducción del Menor contra Paraguay* (2004), en la que la misma ejerció un control de convencionalidad sobre normas del Estado y la política pública carcelaria aplicable a los menores de edad que cometían delitos, debido a que las mismas no garantizaban a los menores su permanencia en el Instituto de Reeducción del Menor en condiciones de vida digna.

Finalmente, el CCV puede ejercerse incluso sobre las Constituciones Políticas de los Estados parte cuando éstas sean contrarias a los referentes normativos del CCV. Así lo estableció la Corte IDH en el caso *La última tentación de Cristo contra Chile* (2001), en donde su Constitución Política establecía censura para la exhibición cinematográfica, lo que constituyó para la Corte una violación al derecho a la libertad de pensamiento y expresión, por lo que resolvió que: “El Estado debe modificar su ordenamiento jurídico interno, en un plazo razonable, con el fin de suprimir la censura previa para permitir la exhibición de la película ‘la última tentación de Cristo’ ”.

Este fallo tuvo una amplia relevancia pues recayó directamente sobre la Constitución Política chilena, y, tal como lo establece Quinche (2017), tuvo como fundamento las siguientes apreciaciones:

1. Que el poder constituyente no es completamente absoluto, ni completamente autónomo, como lo pensaba la tradición, sino que tiene como límite el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.
2. Que en la actualidad se presenta un proceso de erosión de la soberanía estatal, cuyos límites hoy están demarcados, entre otros elementos, por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos.
3. Que en el derecho actual existe el control judicial internacional sobre las normas internas de los Estados parte, hoy denominado control de convencionalidad, que opera tanto sobre las normas legales (leyes y decretos presidenciales) como sobre las normas constitucionales.

Así, los Estados parte tienen el deber de cumplir con las obligaciones internacionales que los mismos hayan adquirido, y, en virtud de lo contemplado en el artículo 27 de la Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, los mismos no pueden invocar el derecho interno para evadir el cumplimiento y las obligaciones derivadas de sus compromisos internacionales, por lo cual, los Estados parte de la Convención deben darle aplicación al artículo segundo de la misma, so pena de incurrir en responsabilidad internacional por violación per se de la convención.

Así lo reconoció también el jurista Karlos Castilla, al establecer que:

Desde que un Estado es parte de la Convención Americana, y en general a cualquier tratado, tiene la obligación de respetar y aplicar las disposiciones ahí contenidas, pues si ésta se aprobó y ratificó de conformidad con las disposiciones constitucionales, el tratado ya es parte del sistema normativo nacional, es una norma más que debe ser observada y aplicada, una norma que de conformidad con los procedimientos constitucionales debe ser efectiva. Es una norma que el poder judicial, en cualquiera de sus manifestaciones, debe conocer, aplicar e interpretar. (2011)

5. Los Principios Fundantes Del Control De Convencionalidad:

El CCV ha encontrado su evolución a través de 4 principios:

5.1. Prevalencia del derecho internacional sobre el derecho interno.

Esto con fundamento en lo contemplado en la convención de Viena de 1969 que establece que los Estados no podrán incumplir los tratados internacionales argumentando la aplicación de su derecho interno, además, este principio se constituye como fundamental al momento de decidir la responsabilidad internacional de los Estados, pues impone a los Estados ajustar dicho derecho interno a lo contemplado en las normas internacionales de derechos humanos.

5.2. Pro homine.

Dicho principio se encuentra contemplado expresamente en la CADH, y al mismo se ha referido la Corte IDH al establecer que “el juez nacional debe siempre aplicar el principio pro homine (previsto en el artículo 29 del Pacto de San José), que implica, inter alia, efectuar la interpretación más favorable para el goce y ejercicio de los derechos y libertades fundamentales, pudiendo incluso optar por la interpretación más favorable en case (*sic*) de aplicabilidad de la Convención Americana y otros tratados internacionales sobre derechos humanos”, esto quiere decir que en caso de que existan dos normas aplicables a un mismo caso, cuando las mismas busquen reconocer derechos debe dárseles una interpretación amplia y garantista y apelar a la que sea más favorable y, por el contrario, en caso de que las mismas busquen restringir derechos, la interpretación debe ser igualmente restringida, buscando siempre que la misma sea la más favorable.

La Corte Constitucional a través de sus pronunciamientos ha mencionado que este principio

(...) impone aquella interpretación de las normas jurídicas que sea más favorable al hombre y sus derechos, esto es, la prevalencia de aquella interpretación que propenda por el respeto de la dignidad humana y consecuentemente por la protección, garantía y promoción de los derechos humanos y de los derechos fundamentales consagrados a nivel constitucional. (Sentencia C-438-13, 2013)

Es decir, el principio Pro Homine conlleva a que los derechos y garantías constitucionales sean interpretados a la luz de los tratados y convenciones internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia.

5.3. Efecto útil de la CADH y la interpretación que de la misma realiza la Corte IDH.

Este principio conlleva a que los jueces y autoridades de los Estados parte al momento de fallar o tomar decisiones, adopten en estas lo contemplado en la CADH, los fallos de la Corte IDH, sus opiniones consultivas y los tratados concurrentes, garantizando así la protección de los derechos contemplados en dichos instrumentos internacionales, es decir, es la aplicación del control de convencionalidad que lleve al cumplimiento de lo dispuesto en los mismos. En el mismo sentido se puede referir al principio de la interpretación conforme, es decir, al deber de los jueces y autoridades de los Estados parte de interpretar las normas internas conforme a lo estipulado en los referentes normativos del control de convencionalidad, para garantizar la armonía entre las primeras y los segundos.

5.4. Subsidiariedad.

Relacionado con el control de convencionalidad concentrado, que únicamente se ejercerá una vez se hayan agotado todos los mecanismos judiciales internos con los que cuenta la persona que ve afectados sus derechos humanos, y los cuales no han sido suficientes para su protección.

Este principio permite que en una primera instancia sean los mismos Estados los que directamente intenten solucionar la vulneración de derechos humanos.

Así lo ha reconocido la Corte IDH al establecer que el deber del “agotamiento de los recursos internos está concebida en interés del Estado, pues busca dispensarlo de responder ante un órgano internacional por actos que se le imputen, antes de haber tenido la ocasión de remediarlos con sus propios medios” (Caso Brewer Carías VS. Venezuela, 2014)

6. El Control De Convencionalidad En Colombia:

El derecho interno y el derecho internacional se han vinculado a través del denominado bloque de Constitucionalidad, el cual es definido por Rodrigo Uprimny (2002) así:

El bloque de constitucionalidad hace referencia a la existencia de normas constitucionales que no aparecen directamente en el texto constitucional (...) una constitución puede ser normativamente algo más que el propio texto constitucional, esto es, que las normas constitucionales, o al menos supraleales, pueden ser más numerosas que aquellas que pueden encontrarse en el articulado de la constitución escrita.

Por su parte, la Corte constitucional en sentencia C.225/95 (Corte Constitucional, 1995) estableció que el bloque de constitucionalidad está:

(...) compuesto por normas y principios que, sin aparecer formalmente en el articulado del texto constitucional, son utilizados como parámetros del control de constitucionalidad de las leyes, por cuanto han sido normativamente integrados a la Constitución, por diversas vías y por mandato de la propia Constitución. Son pues verdaderos principios y reglas de valor constitucional, esto es, son normas situadas en el nivel constitucional, a pesar de que puedan a veces contener mecanismos de reforma diversos al de las normas del articulado constitucional strictu sensu.

Así, el bloque de constitucionalidad integra además los instrumentos internacionales a la Constitución Política, los cuales sirven no solo de parámetro constitucional sino además convencional. Dicha integración se sustenta en los siguientes artículos Constitucionales:

- Art. 9º: La soberanía nacional del Estado colombiano es parte fundamental de las relaciones exteriores del mismo y es a través de la expresión de su voluntad soberana que se acoge a convenios y tratados internacionales.
- Art. 44: Hace referencia a los derechos de los niños los cuales se encuentran contemplados en la Constitución Política y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.
- Art. 93: Hace alusión a la prevalencia en el orden interno de los convenios y tratados internacionales sobre derechos humanos, que no podrán limitarse ni aún en estados de excepción, los cuales servirán para interpretar los derechos contenidos en la Constitución.
- Art. 94: Existen derechos que, siendo inherentes a la persona humana, no se

encuentran contemplados ni en la Carta política ni en los tratados internacionales, sin embargo esto no significa que dichos derechos sean negados.

Así, dichos preceptos constitucionales adoptan “la concepción monista en materia de derechos humanos y por ende quedan incluidos como derechos protegidos todos los derechos reconocidos en los tratados vigentes para Colombia en Materia de derechos humanos” (Monroy, 1997), como lo sería, por ejemplo, la Convención Americana de Derechos Humanos, o “Pacto de San José”, aprobado en Colombia mediante la ley 16 de 1972. Sin embargo, el bloque de constitucionalidad, y por ende el CCV, no siempre tuvieron una buena acogida, pues aún para el año 2006, la jurisprudencia de la Corte Constitucional consideraba al bloque como un simple criterio de interpretación y negando la procedencia de un control de convencionalidad. Así consta en la sentencia C-028 del mismo año la cual reconoció que:

(...) es claro que el mencionado instrumento internacional forma parte del bloque de constitucionalidad y, por lo tanto, debe ser utilizado como parámetro que guíe el examen de constitucionalidad de las leyes colombianas, pero ello no significa que las normas pertenecientes al bloque adquieran el rango de normas supraconstitucionales. En ese sentido, la confrontación de una ley con un tratado internacional no puede dar lugar a una declaratoria automática de constitucionalidad o inconstitucionalidad, ya que es necesario, a su vez, interpretarla sistemáticamente con el texto de la Constitución (2006).

Sin embargo, la más reciente jurisprudencia de dicha corporación ha reconocido el carácter vinculante de los convenios y tratados internacionales ratificados por Colombia y de las

interpretaciones y jurisprudencia de la Corte IDH, entendiendo también que la violación a la Convención Americana de Derechos humanos constituiría a su vez una inconstitucionalidad .

Así mismo, la Corte Constitucional en 2016 se pronunció expresamente sobre el bloque de constitucionalidad y el control de convencionalidad, reconociendo que el derecho interno y el internacional deben complementarse y armonizarse:

Esta herramienta (refiriéndose al bloque de constitucionalidad) se acompasa perfectamente con aquella desarrollada por la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que a partir del caso *Almonacid Arellanos Vs. Chile*, exige de todas las autoridades del Estado, un control del derecho interno a la luz de la convención, fundado en la obligación del art. 2 del Pacto de San José, que exige adecuar las normas del derecho interno a los compromisos en materia de derechos humanos adquiridos con la Convención Americana de Derechos Humanos. En efecto, el control al que se refiere la Corte IDH no está diseñado como un procedimiento específico, sino que se trata de un ejercicio complementario dentro de las funciones y competencias propias de cada órgano.

Ahora bien, el control a la luz del bloque de constitucionalidad no es el ejercicio resultante de una “prioridad jerárquica” de la Convención Americana o de cualquier otro tratado sobre DDHH o DIH aprobado y ratificado por Colombia sobre la Constitución, ni sobre las leyes del país. No se trata de eso, porque la relación entre el derecho internacional e interamericano y el derecho interno, no es una cuestión de jerarquía

normativa sino de un vínculo guiado por los principios de complementariedad y subsidiariedad de aquellos sistemas frente al derecho interno. (Sentencia C-659/16, 2016)

En cuanto al Consejo de Estado, esta corporación ha aceptado y adoptado más fácilmente el control de convencionalidad, tanto es así que en la parte resolutive de la sentencia 2011 – 227 del 26 de Noviembre de 2013 (2013) resolvió declarar excepciones de inconstitucionalidad y contravencionalidad y estableció 5 reglas:

i) toda norma jurídica que transgreda o vulnere la Constitución Política o los tratados sobre derechos humanos debe ser inaplicada al caso concreto, en virtud de los controles difusos de constitucionalidad y convencionalidad, ii) si existen varias interpretaciones posibles frente a una misma regla de derecho, prevalecerá aquella que sea más garantista de los derechos humanos y, por lo tanto, la que desencadene un efecto útil para su protección, iii) la jurisprudencia de los tribunales internacionales encargados de la aplicación de los convenios o tratados de derechos humanos, constituye una guía hermenéutica principal en la solución de los casos concretos, iv) los tratados y convenciones de derechos humanos ratificadas por el Estado constituyen derecho viviente que se integra al derecho interno en virtud del bloque de constitucionalidad, v) el derecho viviente de los derechos humanos se determina porque el contenido y alcance de las disposiciones convencionales se establece a partir de la dinámica jurisprudencial de los tribunales internacionales, así como por las condiciones particulares (individuales, sociales y políticas) del país o Estado en el que se aplican los preceptos.

Entonces, el control de convencionalidad permite verificar el efecto útil de las normas contenidas en las distintos instrumentos internacionales de derechos humanos, es decir, constituye una forma de indagar si los países miembros del sistema interamericano han violado o no las convenciones pactadas. Por lo tanto, su objeto se consolida como la verificación de la efectividad de los derechos y garantías contenidas en esos instrumentos supranacionales.

Así, el CCV se ha constituido en sí mismo como un tema novedoso y polémico dentro del derecho constitucional de los Estados, tanto así, que en la actualidad se está dejando de lado el denominado bloque de constitucionalidad para empezar a referirse al bloque de convencionalidad.

CAPITULO III. Los Derechos Humanos y Los derechos de los Consumidores en Colombia

1. Los Derechos Humanos:

Los derechos humanos son el resultado de la constante lucha de los grupos oprimidos en resistencia a los opresores. Así, en cada periodo histórico, estos grupos han buscado el reconocimiento de sus derechos, las mujeres en el matriarcado, los trabajadores en el capitalismo, los esclavos en la dictadura de las clases dominantes, las minorías étnicas, todos ellos entendían que eran sujetos de derechos aun cuando éstos se les fuesen negados, pues “su simple condición como persona” les otorgaba derechos. (Pollman, 2010).

En ese sentido, los derechos humanos se han entendido como aquellos

“derechos que los seres humanos tienen por el hecho de ser hombres y, por tanto, con un derecho igual a su reconocimiento, protección y garantía por parte del poder político y el derecho... independientemente de cualquier contingencia histórica o cultural, características físicas o intelectual, poder político o clase social” (Fernández García, 1991).

Así, los derechos humanos se han ido reconociendo legal, política y socialmente, de forma paulatina, especialmente a partir del impacto que generó la revolución francesa en 1789 con la proclamación de los Derechos del Hombre y del ciudadano, con la que se consideró que el “hombre”, independientemente de su condición de ciudadano o no, tenía derechos por el simple hecho de ser hombre, lo que dio paso al reconocimiento de derechos, como la vida, la libertad y la igualdad, y a la creación de instrumentos jurídicos para la efectiva protección de los derechos humanos.

Posteriormente, el derecho interno de los Estados se convirtió en el escudo para la legitimación de la violación de derechos humanos, tanto así que:

Cuando este demostró ser insuficiente - refiriéndose al derecho interno - para contener el avance de ciertas deformaciones del poder, como el nazismo y el fascismo, nació la preocupación para protegerlos más allá de las legislaciones nacionales con lo que pasó a ser competencia del derecho internacional, pero sin que el derecho interno se desprenda de su obligación primordial de ampararlos. (Manili, 2012)

Es así como en el año 1948, con la finalización del holocausto Nazi, y bajo la preocupación de la violación de los derechos humanos frente a la insuficiencia del derecho interno para su efectiva protección, se hizo necesario proclamar y adoptar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que dio lugar a un reconocimiento mundial de los derechos con los que cuentan todos los seres humanos sin discriminación alguna, por su simple condición de persona, considerándolos estos como derechos inalienables e inviolables e imponiendo el deber de los Estados de garantizarlos y protegerlos.

A su vez, en el año 1969, se suscribió la Convención Americana de los Derechos Humanos o también llamada Pacto de San José de Costa Rica, del que se hizo referencia en el capítulo anterior, y cuya violación ha dado lugar a declaraciones de responsabilidad internacional de los Estados, por parte de la Corte Interamericana de Derechos Humanos como máximo órgano Judicial encargado de garantizar el efecto útil y la prevalencia de la convención y de los demás instrumentos internacionales de derechos humanos que constituyen el Cuerpo Iuris del Sistema Interamericano de Derechos Humanos SIDH.

Es así como en la actualidad, son múltiples los tratados y convenios internacionales y regionales que se ha promulgado con el objetivo de garantizar los derechos humanos, ratificando el deber de los Estados de no solamente reconocerlos sino además de garantizarlos.

En este sentido, los derechos humanos deben entenderse como

(...) aquellas facultades inherentes al ser humano (naturales) para que pueda subsistir y satisfacer sus necesidades individuales y familiares, tanto físicas como espirituales, que la sociedad y el Estado deben garantizar, por cuanto el Estado ha sido concebido para el reconocimiento y protección de los derechos humanos en su integridad (Camargo, 2012).

2. Las Características De Los Derechos Humanos.

Los derechos humanos cuentan con características propias que se han desarrollado, así:

2.1. Innatos o inherentes: Los derechos son innatos del ser humano desde el momento mismo de su nacimiento, sin necesidad de que los Estados los otorguen, pues se constituyen en derechos naturales del ser humano que deben ser protegidos y garantizados. Tal característica se ve reflejada en el artículo 1° de la Declaración Universal de Derechos Humanos al contemplar que: “ todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” .

2.2. Necesarios: Esto en razón a que su reconocimiento jurídico es ineludible, pues, como se mencionó en el punto anterior, los derechos humanos no dependen ni necesitan que los Estados los otorguen para ser reconocidos.

2.3. Inalienables: Debido a que los derechos humanos son propios del ser humano e inherentes a su persona, estos son irrenunciables y no pueden enajenarse o transmitirse, independientemente de si, en efecto, dichos derechos son ejercidos o no por su titular.

2.4. Imprescriptibles: Los derechos humanos no pierden validez con el transcurso del tiempo, por lo que pueden ser ejercidos en cualquier momento.

2.5. Oponibles erga omnes: Hace referencia a que estos derechos no necesitan pactarse ni ser otorgados para que los mismos se reconozcan y se hagan valer ante los demás.

2.6 Universales: Los derechos humanos deben reconocerse sin distinción de nacionalidad, pues los mismos, al pertenecer a toda la humanidad, no distinguen de territorios y deben aplicarse a todos los seres humanos de la misma manera.

2.7. Son indivisibles e interdependientes: Los derechos humanos no tienen jerarquización, pues todos y cada uno de ellos tienen la misma importancia y deben reconocerse de la misma manera y con la misma efectividad, ya que no se puede desconocer un derecho para garantizar otro.

2.8 Son absolutos: Esto indica que nadie puede reducirlos injustificadamente.

2.9 Son Históricos: Los derechos humanos son fruto de la permanente y conflictiva construcción de un orden cada vez más democrático, en este sentido, evolucionan y trascienden con el fin de universalizarse y pasar de utopías sociales a realidades políticas.

2.10 Carácter Positivo: Son tan jurídicos como cualquier otro sector del orden legal, porque apuntan al logro de la convivencia humana ajustada a la reglamentación jurídica.

2.11 Carácter Ético: Tienen una doble vertiente ética y jurídica, desde la ética como parte sustancial de la reglamentación social que precede al derecho positivo y le sirve de fundamento como filosofía del obrar humano. Pues bien, los derechos humanos vienen desde la filosofía, se imponen desde el derecho positivo y deben cumplirse desde la promulgación del mismo.

2.12 Limitan el Poder Político: La efectividad de los derechos humanos empieza a desplegarse a partir de la limitación del poder estatal, de la subordinación del Estado a la sociedad civil a través del control de su aparato por las clases subalternas.

3. La Clasificación De Los Derechos Humanos

Si bien los derechos humanos cuentan con la característica de ser Indivisibles e Interdependientes, es decir, que no es posible establecer una jerarquía entre los mismos o renunciar a uno para garantizar otro, tal como se estableció anteriormente, estos derechos suelen clasificarse en tres grandes grupos o generaciones que se han ido desarrollando a través de la historia y de forma cronológica, reconociéndose paulatinamente tanto en el ordenamiento jurídico internacional como en los ordenamientos jurídicos internos.

La clasificación anteriormente nombrada ha sido objeto de numerosas críticas que la consideran innecesaria, así lo ha manifestado Castañeda Camacho, G. (2017) al establecer que

La crítica que ha recibido la tesis de las generaciones de los derechos humanos, es vasta y diversa, va desde el uso lingüístico del vocablo “generación”, hasta la debilidad

de la lectura histórica en el surgimiento de los derechos humanos, dado que estas categorías parecen limitarse a los derechos reconocidos en las constituciones o tratados internacionales, soslayando otro tipo de fuentes, que incluso pone en segundo plano a los derechos económicos, sociales y culturales al caracterizarlos de progresivos y por lo tanto de poca justiciabilidad.

Sin embargo la misma categorización por generaciones ha sido adoptada de forma general en la doctrina, y ha de tenerse en cuenta que “Todos los derechos humanos invocan una naturaleza común derivada de la necesidad del respeto integral de la dignidad humana” (Gros, 2003, pág. 197). De manera que la dignidad, como valor supremo de la humanidad, es el núcleo o fundamento de los derechos humanos.

Por consiguiente es necesario establecer la necesidad de determinar una clasificación de los derechos humanos. Volio sostiene que el objetivo metodológico de clasificar los derechos humanos es el de “lograr la participación de los individuos en la defensa de sus derechos, es forzoso que sepan organizarse y para ellos deben conocer antes sus derechos, así como saber y poder utilizarlos”. (1978, citado en Nuñez, 2012, p. 103), además, Ferrajoli (2006) ha manifestado que “ninguna de las diversas generaciones de derechos ha caído del cielo, sino que todas han sido conquistadas por otras tantas generaciones de movimientos de lucha y de revuelta: primero liberales, luego socialistas, feministas, ecologistas y pacifistas.”

Así, el primer grupo hace referencia a los derechos civiles y políticos o también llamados derechos de primera generación, por ser los primeros reconocidos por los Estados y cuyas

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

principales referencias históricas son la revolución Norteamericana de 1776 y la Revolución Francesa del 1789, mediante la cual se dio lugar a la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano. Así, dentro de los derechos humanos de primera generación se encuentra el derecho a la vida, a la libertad y seguridad personal, a la libertad de pensamiento, conciencia y religión, libertad de opinión, entre otros.

Posteriormente, después de la segunda guerra mundial se empezaron a reconocer los derechos de segunda generación, denominados como los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, concernientes a las condiciones sociales y económicas primordiales necesarias para desarrollar los derechos más básicos. Para Albano, Angelone, Garfi y Dearma, los derechos Civiles y Políticos suponen un deber de abstención del Estado para su efectivo cumplimiento, en cambio en los derechos de segunda generación es necesaria la intervención del Estado para garantizar los bienes sociales básicos (2013). Se entienden entonces por Derechos Economicos, sociales y culturales derechos tales como la educación, el trabajo, la protección de la salud, la pensión, entre otros.

Sin embargo la Corte Constitucional Colombiana ha manifestado que en la práctica no se puede considerar que todos los derechos sociales implican un deber de intervención del Estado, y que no todos los derechos civiles y políticos generan una abstención estatal. Pues como bien se señala, “la garantía de los derechos civiles supone en muchos casos deberes de intervención de las autoridades (...) igualmente, muchos derechos considerados sociales no implican una prestación sino un deber de respeto de parte de las autoridades” (Corte Constitucional, Sentencia C – 251, 1997)

Para finalizar con la clasificación de los derechos humanos, se encuentran los derechos de tercera generación, los cuales se distinguen por ser los más recientes y se presentan como solución a realidades objetivas y problemáticas presentadas en el mundo moderno, estos son los denominados Derechos de Solidaridad o de los Pueblos. (Nuñez, s.f., pág. 106). Estos derechos se ven materializados entonces en el derecho a la autodeterminación, el derecho a la independencia económica y política, el derecho a la paz y el derecho al desarrollo, entre otros.

Cabe señalar que estos derechos de tercera generación son derechos individuales y a la vez derechos colectivos, pues “son de las personas, pero también de los grupos étnicos, laborales, sociales o de cualquier otra naturaleza a los cuales pertenezcan”. (Estrada, 2006, pág. 249). Además se debe tener en cuenta que esta generación de derechos se destaca no sólo por proteger derechos colectivos, sino que además busca incorporar los problemas de la modernidad a las soluciones planteadas en la protección de los mismos.

Así, estos derechos de tercera generación nacen de la evolución y el reconocimiento paulatino de los derechos humanos en el mundo, y de la necesidad de establecer una cooperación entre las Naciones (derechos de Solidaridad), pues estos derechos “han sido consagrados para corregir las graves injusticias de la humanidad” (López, 2012) y están encaminados a la protección de una colectividad.

Dentro de esta clasificación se encuentran derechos como el derecho a un ambiente sano, a la libre autodeterminación de los pueblos, a la paz, a la protección del patrimonio cultural, y el derecho de los consumidores, que se enmarcan allí por su carácter de derecho colectivo.

4. Los Derechos De Los Consumidores:

El derecho de los consumidores ha tenido un amplio desarrollo en los sistemas jurídicos, pues es un tema que requiere de una fuerte intervención por parte de los Estados. En Argentina, uno de los países con mayor desarrollo en el ámbito de la protección legal a los consumidores, se cuenta con la ley 24.240 con la que se expidió el primer Estatuto del consumidor de la Nación en el año 1993, dichos derechos se vieron aún más resguardados al otorgárseles la categoría de derechos constitucionales, a partir de la reforma de la Carta magna del año 1994. Así mismo, la ley 24.999 incorporó artículos al Estatuto que habían sido vetados del mismo y la ley 26.361 lo modificó notablemente y trajo consigo figuras de gran relevancia para la protección de los derechos de los consumidores como lo sería el In dubio pro Consumidor.

En Colombia, por su parte, los consumidores cuentan con la Ley 1480 del año 2011, reconocida como el actual Estatuto del Consumidor, pues el denominado antiguo estatuto se quedó corto para la protección de los derechos de los consumidores ante los avances económicos y tecnológicos que hicieron más notorios los problemas que asumían los consumidores.

Ambas legislaciones, la Argentina y la Colombiana, tienen amplias similitudes, partiendo por su objeto el cual es establecer una regulación de las relaciones entre productores,

proveedores y consumidores que permita garantizarles a éstos últimos el ejercicio pleno de sus derechos como tales. Estos derechos contemplados en los estatutos de cada país reconocen derechos muy similares a los consumidores.

La ley 1480 de 2011 colombiana, establece en su artículo 3 los derechos con los que cuentan los consumidores, como lo son:

4.1: Calidad de los productos: referente a que los productos o servicios deben contener las características apropiadas para que el consumidor pueda utilizarlos de forma tal que satisfaga la necesidad para cual lo adquirió.

4.2. Seguridad e indemnidad: El producto o servicio debe ser seguro para el consumidor, pues el mismo, en condiciones normales de uso, no puede resultar afectado en su vida o integridad al momento su utilización. Este derecho, junto con los derechos a la información y a la educación, se constituye como uno de los principios generales establecidos en Estatuto del consumidor y supone que los productos o servicios no deben generar un riesgo para la salud o seguridad del consumidor.

4.3. Información: Constituye uno de los derechos más importantes de los consumidores, pues es a partir de la información del producto o servicio que el consumidor decide si lo adquiere o no, teniendo en cuenta sus especificaciones.

La información al transmitir conocimientos, apunta a colocar al informado en una situación parecida o semejante a la del informante, respecto del bien o servicio, para que así el consumidor “sepa qué va adquirir, para qué sirve, cómo debe usarse o ingerirse, etc., pues de ese modo podrá tomar una decisión razonable” (Farina, J.M., 2013). Como el contrato de consumo enfrenta a un profesional con un inexperto, por vía de información se busca “acercar” a las partes en sus conocimientos, con la finalidad de lograr un cierto equilibrio en la relación. (Monsert Iturraspe, 2010)

4.4. Publicidad engañosa: La Corte Constitucional Colombiana ha definido la publicidad como “un mecanismo de transmisión de mensajes persuasivos, que buscan dirigir las preferencias de los ciudadanos hacia la adquisición de determinado bien o servicio” (Sentencia C-1141/00, 2010) y se constituye en engañosa cuando esta publicidad no corresponde a la realidad, lo que conlleva a que el consumidor pueda confundirse y a adquirir el bien o servicio bajo una publicidad acorde a la realidad no hubiese adquirido. La publicidad es un elemento esencial en el mercado, y por tal razón es vital la intervención de los Estados para regular la publicidad del mercado, ya que

(...) las empresas procuran, en virtud de la publicidad, crear necesidades de consumo que naturalmente no existen, y que la gente le atribuya la utilidad a productos que no la tienen, o inclinen sus preferencias por determinadas marcas que presuntas ofrecen una calidad superior o confieran algún estatus en una sociedad donde se fomenta la vanidad. (Farina, J.M., 2013)

Así, según el Estatuto del Consumidor, la publicidad tiene un “*efecto vinculante*”, es decir, una vez puesta la oferta al público el anunciante debe cumplir con la misma. Así mismo, respecto a la publicidad engañosa, la responsabilidad derivada de la misma recae tanto en el productor o proveedor que lanzó la oferta publicitaria como en el medio de difusión de la misma, es decir, es una responsabilidad solidaria entre el primero y el segundo, el cual tiene como únicos eximentes de responsabilidad la fuerza mayor, el caso fortuito o la adulteración o suplantación de la publicidad que el mismos no pudo evitar. Sin embargo, responsabilizar al medio a través del cual se transmite la publicidad implica una carga probatoria del consumidor, con la que se logre vislumbrar el dolo y la culpa grave del medio.

4.5. Reclamación: La reclamación puede entenderse con una doble connotación. La primera, entendida como un derecho a reclamar al productor o proveedor por el daño que se le haya ocasionado y la segunda, entendida como un deber del consumidor *sine quan non*, un *requisito de procedibilidad* para que el mismo pueda acudir a instancias judiciales o jurisdiccionales cuando la simple reclamación ante el productor o proveedor no fue suficiente para garantizar sus derechos.

4.6. Protección contractual: El estatuto del consumidor Colombiano establece esta protección en razón a los contratos de adhesión, entendidos como aquellos que tienen cláusulas preestablecidas y que el consumidor elige si adherirse o no, es decir, son contratos en los que en realidad no existe un verdadero acuerdo de voluntades, sino que, existe una vinculación o adhesión del consumidor a las voluntades del productor o proveedor, preestablecidas en las cláusulas del contrato al que se adhiere, verbigracia los contratos de telefonía móvil.

Así, se busca proteger a los consumidores de las cláusulas abusivas, que suponen una desventaja injustificada para el consumidor o usuario y que pueden encontrarse dentro de dichos contratos, en razón a la nula participación del consumidor en la elaboración del contrato, pues, tal como lo manifiesta el jurista argentino Fernando Shina (2014) “los contratos de adhesión son absolutamente necesarios para la comercialización actual pero, sin embargo, dado la manera (sic) en que estos se forman, son una fuente permanente de abusos”.

En este sentido, respecto a la protección contractual se resaltan tres temas claves como lo son la duda, la oferta y su aceptación, y las ventas atadas. En cuanto al primer tema, el Estatuto del consumidor reconoce que cuando dentro de un contrato se presentan dudas respecto de su interpretación, debe el productor o proveedor interpretarlas de la forma que le sea más favorable al consumidor. Por su parte, el tema de la oferta de un servicio o producto, que se encuentra igualmente regulada por el código de comercio, es tenida en cuenta en la norma de protección de los derechos de los consumidores al establecer que la aceptación de la misma debe ser expresa y que de ningún silencio del consumidor puede suponerse una aceptación tácita. Y finalmente, respecto de las ventas atadas, entendidas estas como el *condicionamiento de la adquisición de un producto a la adquisición de otros*, el artículo 36 del estatuto establece de forma expresa su prohibición.

4.7. Elección: El consumidor puede elegir de forma libre qué bien o servicio desea y cuál satisface o abarca en mayor medida su necesidad, interés o preferencia, por lo que este derecho

se interrelaciona con el derecho a la información en el cual el consumidor basa su elección. Sin este derecho, no habría lugar a un verdadero consumo sino a una simple imposición del mercado.

4.8. Participación: Las ligas de los consumidores y asociaciones de protección de los derechos de los mismos han jugado un importante papel en el tema. Así, el derecho de participación garantiza a esta comunidad la participación en las decisiones, ya sean de tipo legal o administrativo, que pudiesen llegar a afectar o beneficiar sus derechos. Así, la Corte Constitucional a través de su jurisprudencia se ha manifestado respecto de este punto al establecer que:

La garantía consagrada en el tercer inciso del artículo 78 de la Constitución prevé un contenido de gran amplitud, por cuanto prescribe que “[e]l Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen”. A partir de este mandato surge la necesidad de asegurar la concreción de uno de los principios fundacionales del sistema constitucional del Estado colombiano: el de participación –artículos 1º y 2º de la Constitución-. (Sentencia C-133 de 2014)

4.9. Representación: Los consumidores están en libertad de elegir un representante para que éste propenda por las reclamaciones en razón a la vulneración de sus derechos como consumidor.

4.10. A Informar: La sociedad en general podrá informar y educar en derechos de consumidores, para lo cual tienen acceso a los medios de comunicación.

4.11. Educación: Así mismo, los consumidores deben educarse en cuanto a los derechos con los que cuentan en calidad de tales, y de los medios judiciales y jurisdiccionales con los que cuentan para su protección. En este derecho el papel del Estado es de suma importancia, pues es éste quien debe aplicar campañas educativas para la promoción de los derechos de los consumidores que permita que los mismos los ejerzan de manera responsable.

Sin embargo, frente a este amplio desarrollo normativo en relación con los derechos de los consumidores, en la actualidad son cuantiosos los abusos en los que se ven involucrados los mismos, tanto así que “entre el 1° de enero y el 31 de mayo de este año (2017) se han presentado 21.352 demandas ante la SIC, lo que corresponde al 141 demandas en promedio por día. El año pasado, la cifra total fue de 50.660 quejas” (Ortiz, 2017), donde resaltan temas como servicios de telefonía y garantía de productos. Así, la Superintendencia de Industria y Comercio, es una de las Entidades del Estado que cuenta con la competencia para tramitar denuncias y realizar investigaciones referentes a la vulneración de los derechos del consumidor en diferentes temas, tal como se establece en el Decreto 4886, 2011, art. 1° y que la faculta para actuar como autoridad administrativa.

Y es en ejercicio de estas funciones jurisdiccionales que la SIC ha impuesto sanciones administrativas a productores o proveedores que han incumplido o vulnerado derechos de los consumidores contemplados en los preceptos constitucionales y en el Estatuto del Consumidor,

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

que regulan las relaciones de consumo. Dichas sanciones se han dado en razón a temas como la publicidad engañosa, la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas, los productos inseguros, la calidad del producto, las cláusulas abusivas, el comercio electrónico, la información en productos de tabaco y usura.

A continuación, se presentan los análisis gráficos de dichas sanciones interpuestas en los años 2016 y 2017-1, tomando como fuente primaria de información los datos suministrados por la Base de datos de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la SIC y que hacen parte de la muestra selectiva para los años antes señalados:

Figura No. 1: Sanciones S.I.C 2016 - 1

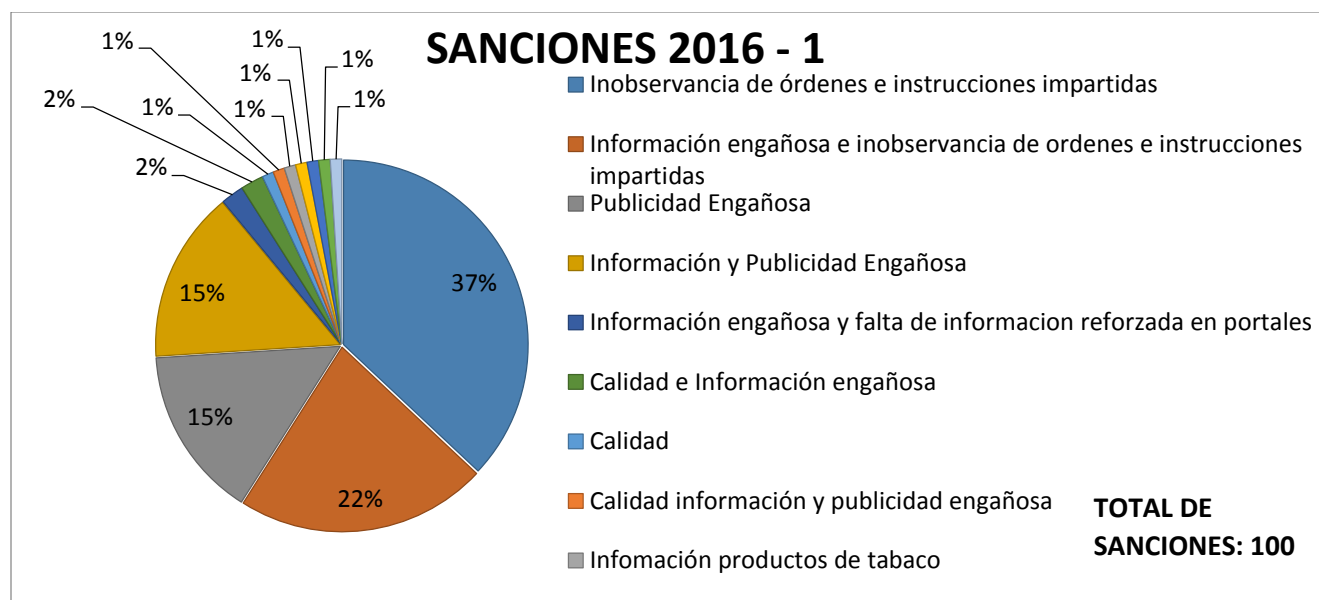


Figura No. 1: Sanciones S.I.C 2016 - 1
 Fuente: -Elaboración Propia. Información sustraída base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio- Informe sobre sanción impuestas primer semestre 2016

Como se ve, dentro de las 100 sanciones impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio en el primer semestre del año 2016, resaltan temas como la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas con un 37% del total de las sanciones, esto es, que los productores o

proveedores no responden a los requerimientos y no acatan las instrucciones dadas por la SIC para la debida protección de los derechos de los consumidores en Colombia. Así mismo, tienen un alto porcentaje la Información (25%) y publicidad engañosa (15%), términos que son diferenciados por la SIC al establecer que:

(...) mientras la información contiene únicamente elementos objetivos origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso o medida, precios, forma de empleo, propiedades, calidad, idoneidad, cantidad, riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, etc. la publicidad puede comunicar tanto aspectos objetivos como valoraciones subjetivas, o simplemente no informar nada, lo que busca es vender un producto o generar valor, recordación y aprecio para una marca. (Fenalco, 2015)

Por su parte, para el segundo semestre del año 2016 se impusieron 105 sanciones, dentro de las cuales la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas ya no era la sanción predominante, pues solo constituyó el 13% de las sanciones impuestas para el mismo periodo, mientras que los primeros lugares fueron ocupados por la información y publicidad engañosa y por la falda de calidad con un 25% y 15% respectivamente.

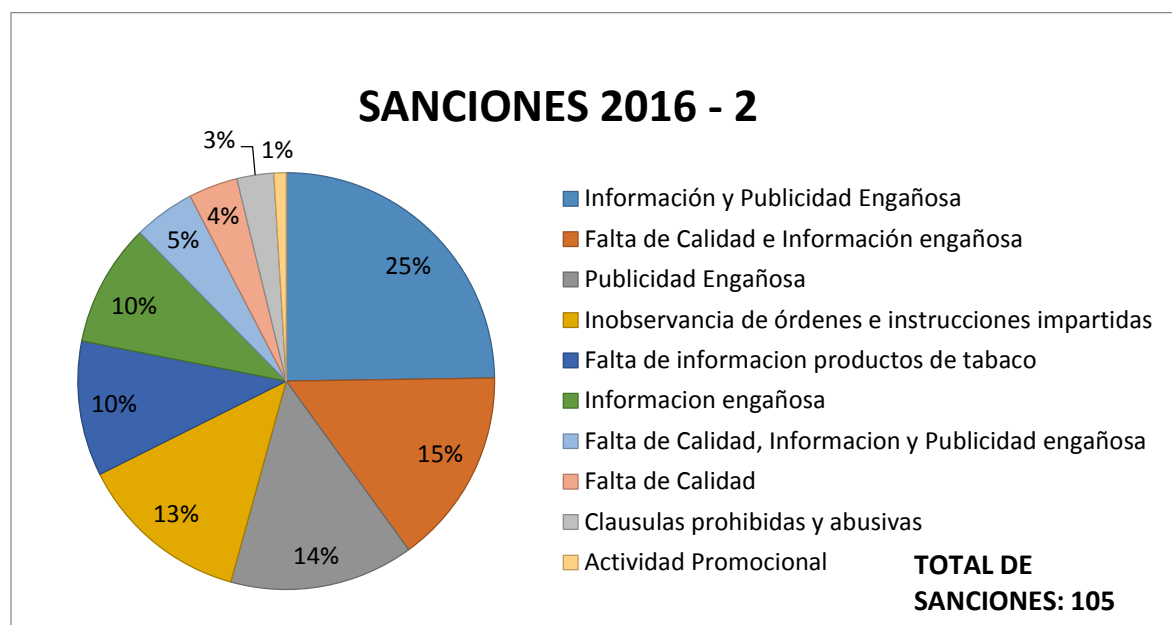
Figura No. 2: Sanciones S.I.C 2016 - 2

Figura No. 2: Sanciones S.I.C 2016 - 2
 Fuente:-Elaboración Propia. Información sustraída base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio- Informe sobre sanción impuestas segundo semestre 2016

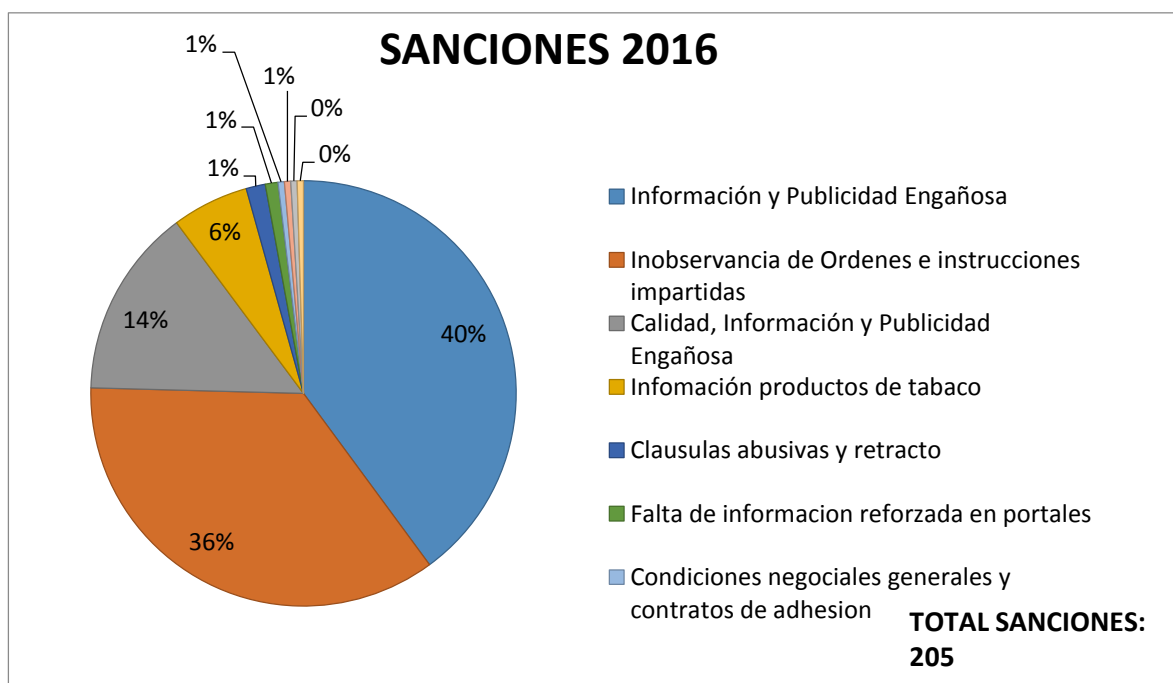
Figura No. 3: Resumen Sanciones Sic 2016

Figura No. 3: Resumen Sanciones Sic 2016
 Fuente:-Elaboración Propia. Información sustraída base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio-

Sin embargo, para el primer semestre del año en curso, la sanción por la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas volvió a ocupar el primer lugar con un 64% del total de las sanciones impuestas para el mismo semestre que fueron 191, esto es, mucho mayor al porcentaje del año 2016. Además aparece un tema objeto de sanción que no había sido tenido en cuenta por las sanciones impuestas en periodos anteriores como lo es la infracción de normas que regulan la actividad turística un 7%, y se siguen imponiendo sanciones en virtud de la publicidad e información engañosa.

Figura No. 4: Sanciones S.I.C 2017 – 1:

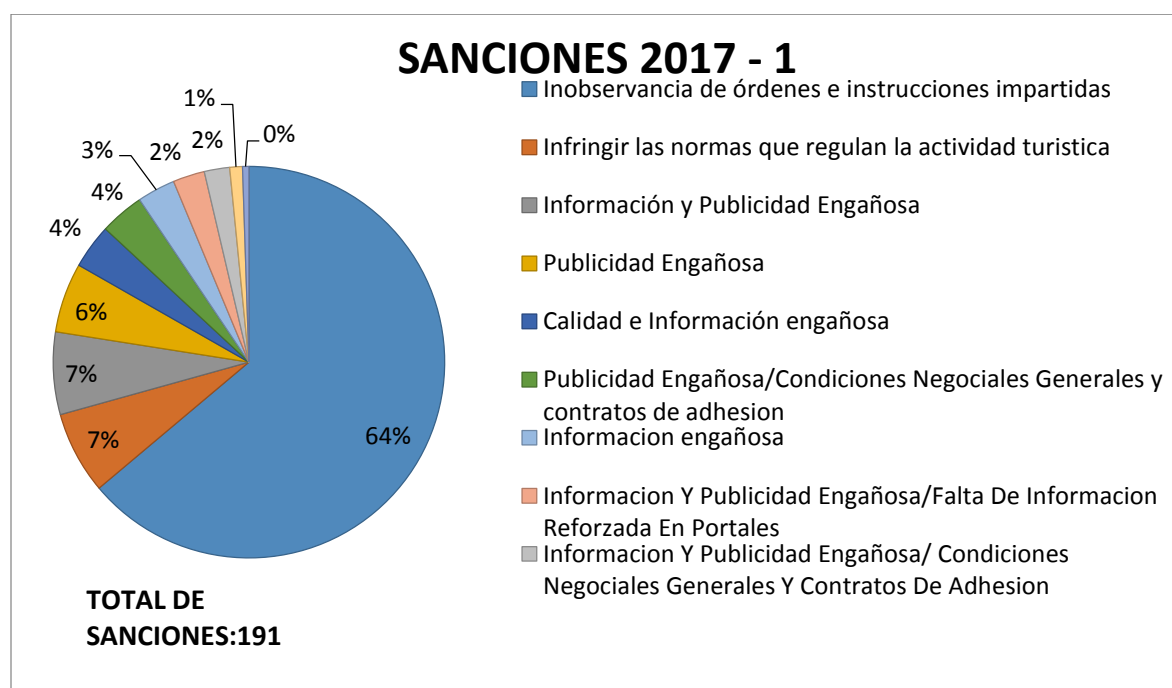


Figura No. 4: Sanciones S.I.C 2017 – 1
 Fuente:-Elaboración Propia. Información sustraída base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, Informe sobre sanción impuestas primer semestre 2017-

En concordancia con las gráficas, se presenta el cuadro comparativo de las sanciones aplicadas por la SIC durante el año 2016 y el primer semestre del 2017:

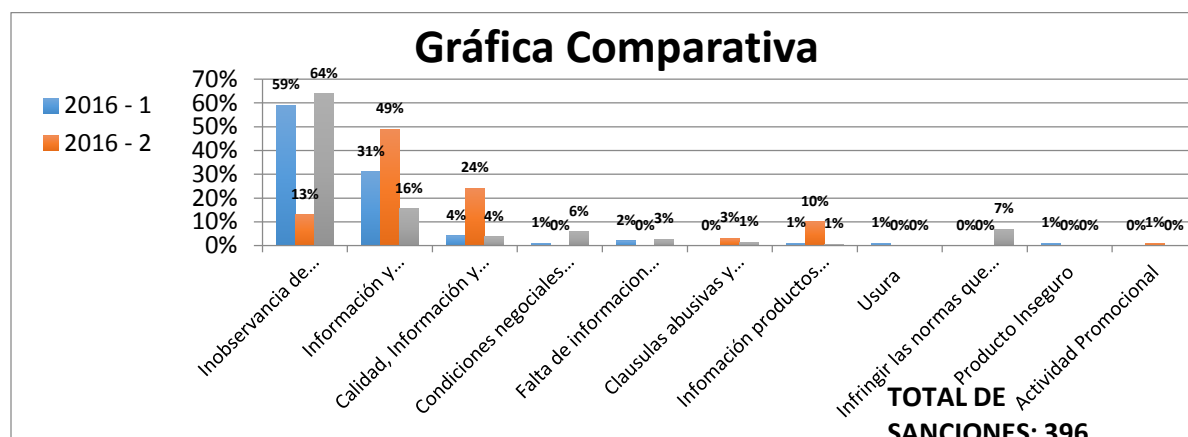
Figura No. 5: Comparativo:

Figura No. 5: Comparativo

Fuente:-Elaboración Propia. Información sustraída base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio-

Es así como en los 3 últimos semestres, la SIC ha impuesto un total de 396 sanciones por vulneración de los derechos de los consumidores, donde se resaltan temas como la inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas y la publicidad e información engañosa, además, es evidente que mientras para el primer y segundo semestre de 2016 se impusieron un total de 100 y 105 sanciones respectivamente, en el primer semestre de 2017 el número de sanciones impuestas fue de 191 sanciones, lo que, si bien resalta la eficacia de la función de la SIC, hace notorio también un aumento en la vulneración de los derechos de los consumidores y una renuencia por parte de los proveedores y productores a acatar de los deberes legales propios de la relación de consumo.

Así, si bien existe una protección constitucional y normativa de los derechos de los consumidores encaminada a garantizarlos y a prevenir su vulneración, en la actualidad el número de sanciones impuestas por la SIC demuestran que la vulneración de los derechos de los consumidores en Colombia es latente y que el carácter preventivo del marco jurídico para su protección, está quedando relegando a un plano secundario, donde, por el contrario, resalta un

carácter sancionatorio, y hace necesario replantearse la efectividad y suficiencia de los instrumentos jurídicos tendientes a la protección de los derechos de los consumidores.

CAPITULO IV

La Categorización de los derechos de los consumidores como derechos humanos y su control convencional

Como se ve, son múltiples los derechos que en la actualidad se les reconocen a los consumidores, gracias al desarrollo constitucional y legislativo que sobre el tema se ha dado, el cual se fundamenta en la necesidad de proteger a los consumidores y sus derecho como la parte más vulnerable de la relación de consumo en contraste con la experiencia con la que cuentan los productores y proveedores dentro del mercado y las estrategias a las que acuden los mismos para la venta de sus bienes y servicios, que involucran y afectan directamente a los consumidores. Por tal razón, esta rama del derecho no busca la igualdad entre las partes, sino que debido a la desigualdad que existe entre las mismas, propende por aproximarse a un equilibrio entre ellas, protegiendo a la parte más débil de la relación a partir de la disminución de los impactos negativos que dicha desigualdad pueda acarrear para los consumidores.

Sin embargo, la protección constitucional y legal que se le ha dado a los derechos de los consumidores en Colombia no ha sido suficiente para alejar estos derechos de la posición relegada que se les ha dado como derecho con relevancia principalmente económica. Además, los empresarios tienen una gran influencia en las políticas y desarrollo normativo encaminado a

la protección de los derechos de los consumidores, pues entre más garantistas sean para ellos, más restrictivas son para el mercado y los empresarios.

Así, esta relevancia económica que se le ha dado a los derechos de los consumidores ignora que los mismos se derivan de una acción propiamente humana que se realiza de forma cotidiana, e involucran en sí misma derechos humanos que son protegidos no solamente por las normas internas, sino también por los instrumentos internacionales de derechos humanos, así se ha ido planteando por diferentes autores. Así, Walter Gutiérrez, reconocido jurista peruano y defensor del pueblo, ha manifestado que:

Según la más autorizada doctrina (Ferrajoli), tres pueden identificarse como los criterios para comprobar que estamos frente a derechos humanos. Primero, el vínculo entre estos derechos y la paz, es decir, la imprescindible necesidad de que se respeten para evitar la conflagración, la guerra entre los hombres. Segundo, el nexo entre estos derechos y la aspiración de igualdad. “La igualdad es en primer lugar igualdad en los derechos”, en todos los ámbitos y en nuestros días en especial en el mercado. El tercer criterio es el papel que los derechos humanos cumplen como leyes del más débil frente al poder y las leyes del más fuerte.

Los derechos del consumidor calzan con estos tres criterios; su respeto son una garantía para la paz social, su cumplimiento constituyen un mecanismo de lucha por la igualdad en las transacciones del mercado, y a su vez representan una clara expresión de la defensa del más débil frente al poder del más fuerte en el mercado.

Pero una consideración más para calificar a estos derechos como derechos humanos: la dignidad de la persona, que es el eje de todo el sistema jurídico y social, está estrechamente vinculada a los derechos del consumidor. (Gutierrez, 2012)

Así, como se ha dicho, los derechos de los consumidores involucran en sí mismo derechos humanos, ya sea de forma directa, por su íntima relación con la dignidad humana al garantizar el consumo una calidad de vida digna o por los derechos reconocidos tanto en el ordenamiento jurídico interno relativo a la protección de los derechos de los consumidores como en los instrumentos internacionales, como el derecho a la vida y a la seguridad e integridad personal, o bien sea por conexidad con derechos reconocidos por convenios y tratados internacionales de derechos humanos, tanto así que el Juez de la Corte IDH Humberto Sierra Porto en Sentencia Del Caso Gonzales Lluy Y Otros Vs. Ecuador en voto concurrente manifestó que

En particular, pienso que no es relevante ahondar en la discusión sobre el carácter prestacional de los DESC, por cuanto es claro que todos los tipos de derechos lo son en mayor o menor medida. Tampoco considero que con mi posición se desconozca la naturaleza indivisible de los derechos humanos, dado que distingo entre las obligaciones que se le generan a un Estado por la firma y ratificación del tratado, y las competencias que ese mismo tratado pueda otorgar al órgano o tribunal que lo supervise. Al respecto, es cierto que los derechos están intrínsecamente conectados y no deben ser vistos de manera aislada, razón por la cual apoyo la justiciabilidad de los DESC vía conexidad (2015)

De tal manera, los derechos de los consumidores pueden relacionarse con derechos humanos como lo son los derechos a la vida, a la salud e integridad personal, a la propiedad privada, a la educación y a un ambiente sano, así:

1.1. El derecho a la propiedad privada (Reconocido en los artículos: 21 de la CADH, 23 de la DADH y 17 de la DUDH): Estos instrumentos Internacionales establecen que toda persona tiene derecho al uso y goce de sus bienes, por lo que, si un consumidor adquiere un producto que no cuenta con condiciones de calidad y que por ende no puede ser utilizado por el mismo, se constituye en la restricción o negación de este derecho, pues el consumidor ya no podrá usar ni gozar del bien o servicio por cuanto éste no sirve para lo cual fue adquirido.

1.2. El derecho a la educación (Reconocido en los artículos: 13 de la Protocolo adicional de la CADH – Protocolo de San Salvador, 12 de la DADH, 13 del PIDESC y 26 de la DUDH): El derecho a la educación es reconocido como aquel derecho a través del cual se adquieren conocimientos para el desarrollo pleno de la vida en sociedad. Así, el Protocolo Adicional A La Convención Americana Sobre Derechos Humanos En Materia De Derechos Económicos, Sociales Y Culturales "Protocolo De San Salvador" establece que:

(...) la educación deberá orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad y deberá fortalecer el respeto por los derechos humanos, el pluralismo ideológico, las libertades fundamentales, la justicia y la paz. Convienen, asimismo, en que la educación debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad democrática y pluralista, lograr una subsistencia digna, favorecer la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y

todos los grupos raciales, étnicos o religiosos y promover las actividades en favor del mantenimiento de la paz. (Art. 13, 1988)

Así, el derecho a la educación es un derecho también de los consumidores que se relaciona directamente con el derecho de información, pues es a partir de estos que el consumidor adquiere conocimientos que le permitan ejercer un consumo responsable y consciente que se desarrolle bajo parámetros de dignidad.

1.3. El derecho a un ambiente sano (Reconocido en los artículos: 11 del protocolo adicional a la CADH – Pacto de San Salvador y artículo 12 Numeral 2 Literal B del PIDESC): Es innegable que las elecciones de consumo y las actividades tendientes a la recolección y desecho de los residuos lo que se consume genera un alto impacto en el medio ambiente, así, uno de los derechos y deberes de los consumidores es propender por un consumo sustentable y sostenible, que permita propender por la protección del medio ambiente y los recursos naturales. Así, las Directrices de la ONU para la protección de los derechos de los consumidores, en su cláusula 42 estableció que “El consumo sostenible incluye cumplir con las necesidades de las generaciones presentes y futuras para bienes y servicios de tal forma que sean sostenibles económica, social y ambientalmente” (Directrices de la ONU para la protección de los derechos de los Consumidores - Modificación, 1999).

1.4. El derecho a la salud e integridad personal: (Reconocido en los artículos: 5° de la CADH y 10° del Protocolo adicional de la CADH – Protocolo de San Salvador, 11 de la DADH, Artículo 12 Numeral 1° del PIDESC y 25 de la DUDH). Relacionado directamente con el

derecho a la vida, por cuanto se define como aquel derecho que permite llevar el desarrollo de la misma de una forma sana. En el mismo sentido, un bien o servicio defectuoso o que no cuente con las condiciones óptimas para su consumo puede derivar en una afectación en la salud o integridad personal del consumidor. Por tal razón la salud y la integridad personal son derechos directamente relacionados con el consumo. Ante situaciones y eventos en los que un producto defectuoso cause perjuicios en la salud o integridad del consumidor, en Colombia se cuenta con la posibilidad de iniciar una acción de Responsabilidad por Producto defectuoso ante la jurisdicción ordinaria, donde la competencia la tienen los Jueces del Circuito.

1.5. El derecho a la igualdad (Reconocidos por los artículos: 24 de la CADH, 2° de la DADH, 3° del PIDCP y 10° de la DUDH): El derecho a la igualdad tiene una amplia relación con el derecho a la información de los consumidores, pues tal como se estableció en la definición de este derecho, el mismo busca poner a los consumidores al mismo nivel de los productores o proveedores, por lo menos en cuanto a la información que los primeros tienen del producto o servicio que es puesto en el mercado.

1.6. El derecho a la vida (Reconocido en los artículos: 4° de la CADH, 1° de la DADH, Artículo 6° del PIDCP y 3° de la DUDH). Entendido éste como el derecho que tienen todas las personas de que se les respete su existencia. En este sentido, la vida de un consumidor puede verse afectada por el ejercicio del consumo cuando el bien o servicio que adquiriera sea defectuoso o no se encuentre en condiciones óptimas para lo cual fue adquirido, y que por el contrario puedan tener efectos fatales al momento de su consumo. Así mismo, existen bienes o servicios a los que acuden los consumidores por su carácter necesario para el desarrollo digno

del derecho a la vida, pues este derecho no protege la simple existencia del ser humano, sino que involucra en la misma a la dignidad humana, sobre la cual se basan todos los derechos humanos.

Así, el derecho a la vida digna se constituye en el más importante de los derechos, pues es a partir del mismo que tiene sentido la garantía de los demás derechos, por lo que el ejercicio pleno del consumo y la garantía y protección de los derechos de los consumidores se relaciona directamente con la Dignidad Humana, pues del consumo de ciertos bienes o servicios necesarios para subsistir se deriva la calidad de vida de los mismos. En este sentido, la dignidad humana es un principio fundamental del Derecho Internacional de los Derechos Humanos contemplado en todas las declaraciones y convenciones sobre derechos humanos, no solo dentro de su articulado sino en la mayoría de sus preámbulos y que refiere que:

(...) la misma idea de moralidad nos obliga a reconocer en todos los seres humanos la presencia de algo valioso, inconmensurable, que no tiene precio, de una dignidad que nos obliga a ver en todo ser humano un fin en sí mismo y a prohibir los tratamientos incompatibles con aquellas. (González, 2001).

Así, tal como lo establece Gutiérrez (2012), la dignidad humana se constituye como elemento esencial para calificar a los derechos de los consumidores como derechos humanos, toda vez que:

La dignidad de la persona, que es el eje de todo el sistema jurídico y social, está estrechamente vinculada a los derechos del consumidor. El respeto de la dignidad humana constituye una garantía de que la persona no sufrirá agravios o humillaciones,

pero al mismo tiempo también (*sic*), y tal vez principalmente, se presenta como afirmación positiva del pleno desarrollo de la personalidad de cada individuo.

¿Por qué? La respuesta es simple pero contundente. Porque sin reconocer a la persona el derecho de acceso y trato digno en el mercado, muchos de sus derechos fundamentales serían inviables, pues es en el mercado donde acceden a los bienes y servicios básicos que determinan su calidad de vida: alimentación, salud, educación, información y muchos otros que comprometen no solo el desarrollo de su personalidad sino su existencia misma. (Gutiérrez,2012).

Así, si bien los derechos de los consumidores no se encuentran expresamente contemplados por los convenios y tratados internacionales de derechos humanos, no se puede ignorar su carácter de tales, toda vez que su falta de positivización en dichos instrumentos jurídicos internacionales se deben a su recién auge. De esta forma lo reconoció Torres Buteler, al establecer que:

El hecho que los tratados no hagan una mención explícita a un sector diferenciado de la sociedad que por su particular situación de inferioridad debe gozar de una tutela especial, obedece a distintas circunstancias. En primer lugar, a la fecha de celebración de los tratados la recepción del derecho del consumo no había alcanzado el vigor que podemos apreciar hoy. Fue recién a partir de la década del 80 cuando comienza a esbozarse en el Derecho Internacional Público una corriente tendiente a contemplar los derechos de los consumidores de manera expresa. (2009)

Además, los derechos humanos no deben ser considerados única y exclusivamente como aquellos contemplados en convenios y tratados internacionales, pues se debe tener en cuenta que el derecho es dúctil definido por Martínez Martínez en análisis del texto de Zalgrebeksky como “la huida de los dogmas para convertir las Constituciones en textos abiertos (la “textura abierta del derecho” de la que hablaba Hart), en donde los diferentes valores, incluso los heterogéneos, puedan coexistir en pacífica armonía” (2003) y que, por lo tanto, el mismo se adapta a las situaciones y los cambios en la sociedad, por lo que “los tratados sólo establecen un “estándar mínimo” de derechos que de ninguna manera niega a aquellos que no estén explícitamente contemplados” (Torres, 2009), por lo que se reitera que los derechos de los consumidores se enmarcan dentro de los denominados derechos de tercera generación, que surgieron con la necesidad de adaptación del derecho a las nuevas circunstancias.

Es así que, tal como lo establece el jurista argentino Tambussi, presidente de la Comisión de Derecho del Consumidor de la Asociación de Abogados de Buenos Aires, se puede afirmar que “El derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.” (1999, pag 133), por lo que el reconocimiento de estos derechos como derechos humanos ampliaría el marco normativo para su protección y garantía, y les otorgaría así un rango de derechos no solo de carácter constitucional y legal, sino además de carácter convencional.

Así mismo, las convenciones internacionales derechos humanos no sólo complementan el reconocimiento de los derechos de las personas y de los consumidores, cuando éstos se

relacionan con derechos protegidos convencionalmente, “sino que brindan un nuevo tribunal que funciona como una garantía supraestatal en pos de tornarlos efectivos” (Torres, 2009), como lo es la Corte IDH.

En este sentido, los derechos de los consumidores como derechos humanos deben ser protegidos no solamente por la norma interna de cada Estado, sino además por los convenios y tratados de derechos humanos que buscan garantizar su pleno ejercicio y en virtud de su relación con derechos protegidos convencionalmente, y a su vez, son susceptibles de que sobre los mismos se ejerza un control de convencionalidad, ya sea concentrado o difuso, que propenda por la prevalencia de la Convención Americana de Derechos Humanos, la interpretación que de la misma ha hecho la Corte IDH, las consultas a las cuales ha dado respuesta la misma corporación, y los demás convenios y tratados de DDHH que se han incorporado al denominado cuerpo iuris del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y que han sido ratificados por Colombia.

CONCLUSIONES:

- El derecho al consumidor en Colombia cuenta con una protección Constitucional, y a partir de la misma ha tenido un amplio desarrollo normativo, al punto que en la actualidad se cuenta con un Estatuto del consumidor, encaminado a proteger y garantizar los derechos de los consumidores.
- Desde la misma Asamblea Nacional Constituyente se reconoció que el consumidor se encuentra en una posición vulnerable frente al productor o proveedor, por esa razón el derecho al consumidor se constituye en un derecho tuitivo, que requiere de intervención

del Estado para que así se propenda por proteger y garantizar los derechos de los consumidores.

- A pesar de su amplio desarrollo normativo, el derecho de consumo en Colombia es, en muchas ocasiones, relegado a una relevancia meramente económica, ignorando que el consumo como actividad humana, se traduce también en una relación social que involucra no solo intereses económicos.
- Los derechos de los consumidores se encuentran enmarcados constitucionalmente dentro de los denominados derechos colectivos, sin embargo, esto no implica que los mismos no puedan ser exigidos de forma individual.
- Son numerosas las denuncias que recibe la Superintendencia de Industria y comercio en temas relacionados con la vulneración de estos derechos, lo que hace evidente que la protección constitucional y normativa se queda corta y que requiere de una protección efectiva, que permita a los consumidores un ejercicio pleno de sus derechos.
- La figura del bloque de constitucionalidad ha conllevado a que se reconozca el carácter vinculante de convenios y tratados internacionales sobre derechos humanos.
- El Control de Convencionalidad se ha constituido como un mecanismo polémico en el Derecho Constitucional de los Estados parte, que propende por la prevalencia de los derechos humanos sobre el derecho interno de los Estados.
- El derecho interno del Estado Colombiano debe ajustarse y encontrarse en armonía en relación con la Convención Americana de Derechos Humanos, los fallos de la Corte Interamericana de derechos humanos y los tratados concurrentes que conforman el Corpus Iuris del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

- La protección internacional de los derechos humanos surgió de la insuficiente protección por parte del derecho interno de los Estados, razón por la cual, el derecho internacional permite un mayor grado de protección sin restarle obligaciones al derecho interno, en el que las disposiciones internacionales cuentan con una posición especial dentro de la organización jerárquica normativa.
- El consumo es una actividad humana encaminada a la satisfacción de necesidades que permitan el desarrollo de una vida digna, relacionándose así directamente con la dignidad humana.
- Los derechos de los consumidores no solo deben ser considerados como derechos de orden constitucional de tercera generación, sino además como derechos humanos en virtud de la estrecha relación que existe entre el consumo y la dignidad humana, y demás derechos humanos relacionados como el derecho a la vida, a la salud, la integridad personal, la información, etc.
- Si bien los derechos de los consumidores no se encuentran contemplados expresamente en tratados y convenios internacionales, los mismos pueden ser reconocidos como auténticos derechos humanos no solo por estar enmarcados dentro de los denominados derechos de tercera generación, sino por su íntima relación con la dignidad humana como principio esencial de derecho internacional de los derechos humanos, y con otros derechos humanos reconocidos y protegidos en diferentes instrumentos internacionales de derechos humanos.
- La categorización de los derechos de los consumidores como derechos humanos daría lugar a un marco jurídico de protección más amplio, que logre una efectiva protección de los mismos.

- En virtud del principio Pro Homine, los jueces y autoridades administrativas deben interpretar los derechos y garantías constitucionales a la luz de los tratados y convenios internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia, y al considerar los derechos de los consumidores como derechos humanos, estos deben propender por la aplicación de la norma jurídica más favorable para la protección de los mismos.
- Al considerar los derechos de los consumidores como derechos humanos, debe ejercerse sobre los mismos un control de convencionalidad que deberá ser ejercido desde los jueces y autoridades administrativas internas en virtud del artículo 2° de la CADH y de los pronunciamientos de la Corte IDH, en aras de garantizar su debida aplicación en beneficio de los consumidores, conforme a lo explicado en el presente trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Albano, Angelone, Garfi y Dearma. (2013). *Los derechos economicos, sociales y culturales (DESC) como derechos humanos*. Costa Rica: Revista Latinoamericana de Derechos Humanos, 17 - 33.

Araujo, C. J. (2017). *El surgimiento de la protección al consumidor*. Cajamarca: Derecho y Cambio Social.

Barón, M. (2010). *Las acciones populares y de grupo en el derecho comparado*. Bogotá: Revista Civilizar 10 (19): 23-42, julio-diciembre de 2010.

Recibido: 12 de abril de 2010 - Revisado: 12 de mayo de 2010 - Aceptado: 03 de junio de 2010

Bohórquez, Antonio. (2004). *De los negocios jurídicos en el derecho privado colombiano. Generalidades contractuales*. Bogotá: Editorial Doctrina y Ley.

Bustillo Marín, R. (2014). *El control de convencionalidad: la idea del bloque de constitucionalidad y su relación con el control de constitucionalidad en materia*

- electoral*. En R. y. Bustillo Marín, *Líneas Jurisprudenciales en Materia Electoral*. México D.F.: Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.
- Camargo, P. P. (2012). *Manual de Derechos Humanos*. Bogotá: Leyer.
- Carbonell, M. (2013). *Teoría de los Derechos Humanos y del Control de Convencionalidad*. México: UNAM.
- Castilla, K. (2011). El control de Convencionalidad: un nuevo debate en México a partir de la sentencia del caso Radilla Pacheco. México: Anuario mexicano de Derecho Internacional, XI, 593 - 624.
- Código de Defensa del Consumidor (11 de septiembre de 1990) Ley 98078, Brasil: Recuperado de <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/oacute-digo-defensa-consumidor-brasil-51555909>
- Cubides Cárdenas, J. A. (2017). *Positivización del ordenamiento convencional interamericano en Colombia*. En A. C. Constitucional, Derecho procesal Constitucional (pág. 663). Bogotá: Ediciones Nueva Jurídica.
- Cubides Cárdenas, J. A. (2016). *El control de convencionalidad (ccv): fundamentación e implementación desde el sistema interamericano de Derechos Humanos*. Bogotá: Jus público.
- Congreso de Colombia (5 de febrero de 1973) por medio del cual se aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos, Ley 16 de 1972, DO: No 33.780.
- Congreso de Colombia (6 de agosto de 1998) por medio del cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución política de 1991, Ley 472 de 1998, DO: No. 43.357
- Congreso de Colombia (12 de octubre de 2011) Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, DO: No. 48.220
- Congreso de la República de México (24 de diciembre de 1992) Ley Federal de Protección al Consumidor, DO: 26-06-2017
- Constitución Política de Colombia. [Const.] (1991).
- Constitución Política de México. Diario Oficial el 5 de febrero de 1917. México. 1917.
- Constitución Política del Perú. 29 de Diciembre de 1993. Perú. 1993.
- Constitución Política de la República de Costa Rica. 7 de Noviembre de 1949. Costa Rica. 1949.

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

Consejo de Estado, Sección Tercera (26 de Noviembre de 2013). Sentencia 2011-0227 [MP Enrique Gil Botero]

Consejo de Estado, Sección Tercera (28 de Septiembre de 2000) Sentencia AP-099, [MP German Rodríguez Villamizar]

Corte Constitucional, (26 de Enero de 2006) Sentencia C-028/06. [MP Humberto Antonio Sierra Porto]

Corte Constitucional (14 de Abril de 1999) Sentencia C-215/99 [M.P. Martha Victoria Sáchica De Moncaleano]

Corte Constitucional (28 de Mayo de 1997) Sentencia C - 251, 1997 [M.P. Alejandro Martínez Caballero]

Corte Constitucional (30 de Agosto de 2010) Sentencia C-1141/00. [M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz]

Corte Constitucional (23 de Mayo de 2013) Sentencia C-313/13. [M.P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo]

Corte Constitucional (18 de Mayo de 1995). Sentencia C-225/95 [M.P. Alejandro Martínez Caballero]

Corte Constitucional (10 de Julio de 2013). Sentencia C-438/13 [M.P. Alberto Rojas Ríos]

Corte Constitucional (11 de Marzo de 2014) Sentencia C-133/14 [M.P. Alberto Rojas Ríos]

Corte Constitucional (28 de Noviembre de 2016).Sentencia C-659/16 [M.P. Aquiles Arrieta Gómez]

Corte Constitucional (26 de Octubre de 1992). Sentencia T- 570 de 1992 [M.P. Jaime Sanín Greiffenstein]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (26 de Septiembre de 2006). Caso Amonacid Arellano VS. Chile, Amonacid Arellano VS. Chile [P. Sergio García Ramírez]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (22 de Mayo de 2014). Caso Brewer Carías VS. Venezuela [P. Humberto Antonio Sierra Porto]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (24 de Febrero de 2011). Caso Gelman contra Uruguay [P. Diego García - Sayán]

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

Corte Interamericana de Derechos Humanos (02 de septiembre de 2004). Caso Instituto de Reeducción del Menor contra Paraguay [P. Sergio García Ramírez]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (05 de Febrero de 2001) Caso La última tentación de Cristo contra Chile. [P. Antônio A. Cançado Trindade]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (22 de Junio de 2016). Caso Tenorio Roca y otros contra Perú [P. Roberto F. Caldas]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (24 de Noviembre de 2006). Caso Trabajadores Cesados del Congreso (Aguado Alfaro y otros) Vs. Perú [P. Sergio García Ramírez]

Corte Interamericana de Derechos Humanos (01 de Septiembre de 2015). Voto Concurrente Del Juez Humberto Antonio Sierra Porto Caso Gonzales Lluy Y Otros Vs. Ecuador.

Convención Americana Sobre Derechos Humano. 22 de noviembre de 1969. San José, Costa Rica

ONU. Directrices de la ONU Para la protección de los Consumidores. Resolución 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015.

Estatuto del Consumidor de la Nación. Ley 24.240 de 1993. Argentina. 1993.

Estrada López, Elías (2006) *Derechos de tercera generación*. Editorial Fadum Notarial. Guadalajara, México.

Farina, Juan M. (2013) *Defensa del consumidor y del usuario*. Editorial Astrea. Buenos Aires.

Ferrajoli, L. (2006). *Sobre los derechos fundamentales*. Revista Cuestiones Constitucionales UNAM, No. 15. B

Fernández García. E. (1991) *Teoría de la Justicia y Derechos Humanos*. Madrid, España. Editorial debate.

Fenalco. (10 de Noviembre de 2015). *El Universal*. Obtenido de <http://www.eluniversal.com.co/economica/fenalco/sic-explica-diferencia-entre-informacion-y-publicidad-157-157>

Gallego, M. (22 de Noviembre de 2001). *European Comisión*. Obtenido de http://europa.eu/rapid/press-release_CJE-01-59_es.htm

Los Derechos De Los Consumidores como Derechos Humanos

García, Néstor, (1995) *Consumidores y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización*. México: Grijalbo.

González, J. (2001). *Concepto y fundamentos de los derechos Humanos*. Revista Instituto Interamericano de Derechos Humanos.

Gros, H. (2003). *La Dignidad Humana en los Instrumentos Internacionales sobre Derechos Humanos*. Nueva Época, 193 - 223.

Gros, H. (1985). *Derechos Humanos, Derecho Internacional y Política Internacional. Estudios de Derechos Humanos I*. Caracas, 169 - 186.

Gros Espiell, Héctor (1985a). *El derecho al desarrollo como un derecho de la persona humana*. Estudios sobre Derecho Humanos, Editorial Jurídica Venezolana, Caracas, 1985

Gutiérrez, W. (04 de Octubre de 2012). *Ciudadanos y Consumidores*. Obtenido de <http://www.ciudadanosyconsumidores.pe/?p=603>

Lima Márquez, C. “*La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado – De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo*”, Extractos del Curso La protección del consumidor: aspectos del derecho privado regional y general, Curso de Derecho Internacional, CJI/OEA, Washington/Río de Janeiro, 2001. Obtenido de: http://www.oas.org/dil/AgreementsPDF/CIDIPVII_home_temas_cidipvii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil.pdf, acceso el 02/10/2011.

López, E. (2012). *La Defensa De Los Derechos Del Consumidor Desde Una Perspectiva Internacional*. México: UNAM.

Manili, P.L. (2012) *Manual Interamericano de Derechos Humanos. Teoría General Historia, Recepción en las constituciones Nacionales Comisión y Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Bogotá D.C., - Colombia: Ediciones Doctrina y Ley.

Marcelo López, A. *Derecho Ambiental*. Buenos Aires: Astrea, 2012, p. 13

Monroy Cabra, Marco (1997). *Los Derechos Humanos en la Constitución Colombiana de 1991*, en Hector Gros Espiell *Amicorum Liber*, Bruselas, Bruylant, Volumen 1, págs. 863 a 878.

Monsert Iturraspe, P. y. (2010). *Ley de defensa del Consumidor*. Santa Fe: Rubinzal -Culzoni.

Movimiento Ciudadano, Natividad Rueda, Leonardo (2015) *La Defensa Jurídica del Consumidor en México: Instituciones y procedimientos de Protección*. México.

Núñez, P. S. (s.f.). *Clasificación de Los Derechos Humanos*. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 103 - 108.

Ortiz, A. D. (2008). *Derecho del Consumidor en el marco del tratado de libre comercio con Estados Unidos de América*. Universidad Colegio Mayor Nuestra Señora del Rosario, 1 - 127.

Pérez Angarita, Alfredo Yesid. (2011). *La Tutela Penal de los Derechos del Consumidor*. Medellín, Colombia: Librería Jurídica Sánchez R. Instituto de estudios jurídicos del consumo y la competencia.

Pollman, A. M. (2010). *Filosofía de los derechos humanos*. Barcelo: Herder.

Quinche, M. F. (2017). *El control de Constitucionalidad*. Bogotá: Universidad del Rosario.

Rinessi, Antonio Juan. (2006). *Relación de consumo y derechos del consumidor*. Buenos Aires - Argentina, Editorial Astrea.

Rivas, H. O. (2008). *Derechos Humanos Cuarta Edición*. Bogotá D.C.: Grupo Editorial Ibáñez.

Rodebalno, Jaime Ramón, (1987). *La festividad de los Derechos de los Consumidores*. Información y consumo No 40.

Shina, F. (2014). *Daños al Consumidor. Análisis de la ley 1480 de Colombia*. Bogotá: Astrea.

S.I.C., Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor. (2017). Sanción Contravención a las Normas de Protección al Consumidor Impuesta 1er Semestre 2017. Bogotá D.C.: SIC.

S.I.C., Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor. (2016). Sanción Contravención a las Normas de Protección al Consumidor Impuesta 1er Semestre 2016. Bogotá D.C.: SIC.

S.I.C., Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor. (2016). Sanción Contravención a las Normas de Protección al Consumidor Impuesta 2do Semestre 2016. Bogotá D.C.: SIC.

Solano, R. (15 de Marzo de 2012). *La defensa de los Derechos del Consumidor*. Obtenido de La defensa de los Derechos del Consumidor: <http://blog.udlap.mx/blog/2012/03/ladefensadelosderechosdelconsumidor/>

Subsecretaría de defensa del consumidor (2017). *Consumo y sociedad*. Buenos Aires.

- Tambussi, C. Dir. Gordillo, *Derechos Humanos*, Fundación de Derecho Administrativo, 5a edición, 1999, pág. 13
- Tolosa Ortiz, Bernardo. (25 de Junio de 2017). *Cada día, al menos 141 demandas por abusos contra el consumidor*. Bogotá D.C, Colombia: El Tiempo, pág. 9.
- Torres Buteler, E. (2009). *La protección del consumidor a la luz de los tratados internacionales de derechos humanos*. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba, 2, 125 - 134.
- Truscillo, P. M. (2013). *Evolución y actualidad del derecho del consumidor en Argentina y el Mercosur*. Ratio Iuris, 165 - 168.
- Uprimny, R. (2002). *De justicia*. En O. e. Unidas, *Compilación de jurisprudencia y doctrina nacional e internacional* (pág. 100). Bogotá: Nuevas ediciones Ltda. Obtenido de https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_re
- Velandia Canosa, A. (2015). *Derecho Constitucional Convencionalizado Y Justicia Constitucional*. En A. C. Constitucional, *Derecho Procesal Constitucional*. Bogotá: Legis.
- Villalba Cuellar, J.C. (2009) *La noción del consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano*. Bogotá D.C: Vniversitas, 306 - 338.
- Volio (1978) Nuñez, P. S. (2012). *Breve introducción al estudio de los Derechos Humanos*. UAM.
- Martinez Martinez, F. (2003). Zagrebelsky, Gustavo, *El derecho dúctil. Ley, derechos, justicia*. Revistas Jurídicas UNAM - Boletín Mexicano de Derecho Comparado. Obtenido de <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-comparado/article/view/4104/5296>

ANEXOS

¿La Corte Constitucional a través de su jurisprudencia establece una igualdad entre proveedor y consumidor o por el contrario reconoce la posición más vulnerable de este último frente al primero?

TEORÍA DE LA IGUALDAD DE CONDICIONES		TEORÍA DE LA POSICIÓN MÁS VULNERABLE
Las partes de la relación de consumo (productor o proveedor y consumidor) se encuentran en igualdad de condiciones en virtud de la Autonomía privada de la voluntad.	C – 133 / 2014 C – 313 / 2013 C – 909 / 2012 C – 749 / 2009 C – 1141 / 2000	Rompe con el presupuesto del derecho privado relativo a la igualdad entre las partes en virtud de la Autonomía privada de la Voluntad y, por el contrario, establece una desigualdad entre las partes de la relación de consumo donde el Consumidor es visto como la parte más débil de la misma.

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 313/13 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	23 de mayo de 2013
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo
5.	MAGISTRADOS ACLARARON EL VOTO	Luis Ernesto Vargas Silva
6.	ACTOR O ACCIONANTE	Nisson Alfredo Vahos Pérez
7.	HECHOS O ELEMENTOS FÁCTICOS	En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, el ciudadano Nisson Alfredo Vahos Pérez demandó la inexequibilidad del parágrafo del artículo 1º de la Ley 1555 de 2012, “Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones” Por considerar que vulnera el artículo 1º Superior, específicamente, lo atinente al principio de Estado Social de Derecho, al

		permitir a las entidades financieras el cobro de multas a quienes hayan tomado un crédito con anterioridad a la vigencia de la ley y decidan pagarlo anticipadamente, avala una situación injusta e inequitativa-
8.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	LEY 1555 DE 2012 <i>“Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones”</i> “ARTÍCULO 1º. Adiciónese al artículo 5º de la Ley 1328 de 2009 el siguiente literal: g) Efectuar pagos anticipados en toda operación de crédito en moneda nacional sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, de las cuotas o saldos en forma total o parcial, con la consiguiente liquidación de intereses al día del pago. Es obligación de las entidades crediticias brindar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna en el momento previo al otorgamiento del crédito sobre la posibilidad de realizar pagos anticipados de su obligación. Este derecho del consumidor financiero no será aplicado a operaciones de crédito cuyo saldo supere los ochocientos ochenta (880) smmlv. Para los créditos superiores a este monto, las condiciones del pago anticipado serán las establecidas en las cláusulas contractuales pactadas entre las partes. Es derecho del deudor decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación. En el evento en que el deudor posea varios créditos con una misma entidad que sumados superen el monto indicado en el inciso tercero, solo podrá realizar el pago anticipado aquí

		regulado hasta dicho límite. En el evento en que el deudor posea varios créditos con diferentes entidades, podrá realizar el pago anticipado aquí regulado con cada entidad, hasta el límite establecido en la presente ley. Las disposiciones contenidas en este artículo no aplican a los créditos hipotecarios. Parágrafo 1°. La posibilidad de pago anticipado de los créditos anteriormente especificados, aplica a los créditos otorgados a partir de la entrada en vigencia de esta ley. (...)"
9.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿Se vulnera el principio de igualdad, cuando el legislador establece la posibilidad de pago anticipado sin ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante, en operaciones de crédito que se ajustan a las condiciones del literal g) del artículo 5 de la Ley 1328 de 2009, solo para créditos otorgados a partir de la vigencia de la Ley?
10.	DECISIÓN	Primero: Declara EXEQUIBLE el parágrafo del artículo 1° de la Ley 1555 de 2012, en el entendido que los créditos a los cuales se refiere el literal g) del artículo 5° de la Ley 1328 de 2009 tomados antes del 9 de julio de 2012, también podrán ser pagados anticipadamente, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación.
11.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 1. Los derechos del consumidor y el usuario financiero frente a la libertad jurídica contractual en el marco del Estado Social de Derecho. La intervención del Estado. En este sentido la Corte expuso que: "se pueden afirmar del derecho del consumidor, entre otras cosas, que se trata de un conjunto de normas encaminado a subsanar las asimetrías evidenciadas en el mercado y derivadas,

		entre otras circunstancias, de las diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada. También se puede sostener que se trata de un derecho eminentemente dinámico, condicionado a las variaciones de la situación de consumidor y productor en el escenario cambiante del mercado. Igualmente, se puede advertir que la lectura de los contratos surgidos en el mercado entre consumidores y productores, debe hacerse teniendo como norte los principios constitucionales de protección al consumidor.” Establecido el interés de los ordenamientos jurídicos y, en particular, el del Constituyente colombiano, por regular los derechos de los consumidores es oportuno retomar una de las ideas sugeridas en el considerando 5.1, el derecho del consumidor plantea nuevos retos a la concepción del contrato, pues, ahora, los contratos entre consumidor y empresa, involucran una función social y la búsqueda de la igualdad como deber del Estado. Por ende, la intervención estatal es hoy, en esta materia, un imperativo. Esta Corporación, en numerosas oportunidades, ha puesto de presente, en sede de revisión, el poder de las entidades financieras frente a sus clientes, el cual se trasluce en sus relaciones contractuales y que la doctrina ha dado en llamar posición dominante. El prevalerse de tal condición ha conducido en ciertos casos a desconocer la esfera de la libertad del extremo más vulnerable de la relación, dando lugar al abuso de dicha posición. Se reitera de manera
--	--	---

		conclusiva, que se está frente a un nuevo tipo de derecho social, el derecho del consumo, el cual, se corresponde con el Estado Social de Derecho. Un Estado impávido frente a eventuales abusos por parte de grandes organizaciones económicas a individuos necesitados de bienes o servicios, dejaría de cumplir con una finalidad primigenia que inspiró el Estado Social de Derecho. 2. El mutuo en el ámbito financiero 3. El test de igualdad intermedio
12.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO PARA ACLARACIÓN DE VOTO	Para el magistrado el análisis sobre la medida debió comprender la libertad contractual y la seguridad jurídica. En efecto, los argumentos sobre el respeto a la libertad contractual y la seguridad jurídica fueron descartados por la Sala sin mayor explicación. En el test de igualdad se confrontó la constitucionalidad de la medida de pago anticipado del crédito con la cláusula del Estado social de derecho (art. 1), el logro de la promoción de la prosperidad general (art. 2º), la defensa de los derechos de los consumidores (art. 78), el derecho a la libre competencia (art. 333), el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes (art. 334) y el derecho a que se promueva la democratización del crédito (art. 335), pero faltó circunscribir este análisis para los deudores cuyos créditos habían sido adquiridos con anterioridad al 9 de julio de 2012. En tal sentido, si bien acompañó la decisión que encontró que se desconocía el derecho a la igualdad la imposición de una multa por pago anticipado de determinadas obligaciones crediticias en la fecha señalada, estimo que lo que correspondía no era solo plantear la constitucionalidad de la medida con base en los preceptos constitucionales mencionados sino

		desvirtuar la afectación de la libertad contractual y la seguridad jurídica.
--	--	--

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 133/14 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	11 de marzo de 2014
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Alberto Rojas Ríos
5.	MAGISTRADOS ACLARARON EL VOTO	María Victoria Calle Correa Gabriel Eduardo Mendoza Martelo
6.	MAGISTRADOS SALVARON EL VOTO	Jorge Iván Palacio Palacio
6.	ACTOR O ACCIONANTE	Ricardo María Cañón Prieto
7.	HECHOS O ELEMENTOS FÁCTICOS	En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, el ciudadano Ricardo María Cañón Prieto demandó el artículo 25 de la ley 1558 de 2012 “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General del Turismo-, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones”, por considerar que el aparte acusado vulnera los artículos 1, 2 y 78 de la Constitución. Por considerar que fue expedido sin que se hubiera garantizado la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en su estudio.
8.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	“LEY 1558 DE 2012 <i>“Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.”</i> Artículo 25. Protección al turista. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten. Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se regirán en lo que corresponda, por el

		Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. Parágrafo 1°. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia. Parágrafo 2°. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector. Se excluye a esta industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011.
9.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿La no convocatoria de las organizaciones de consumidores y usuarios representó un vicio en el procedimiento de discusión y aprobación legislativa del artículo 25 de la ley 1558 de 2012, por cuanto se habría incumplido un deber previsto en el artículo 78 de la Constitución?
10.	DECISIÓN	Primero:- Declarar EXEQUIBLE el artículo 25 de la ley 1558 de 2012.
11.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 1. La determinación del derecho de los consumidores y usuarios en la Constitución de 1991. Se ha entendido que el contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un

		contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta 2. El principio constitucional de participación s claro que el principio de participación puede manifestarse a través de distintas vías que involucran a la ciudadanía en el proceso decisorio de los asuntos que les conciernen. Y es esta, precisamente, una de las características a tener en cuenta: en tanto la participación no es un principio, deber constitucional o derecho fundamental absoluto, su ejercicio deberá llevarse a cabo en los términos que haya determinado la regulación legislativa desarrollada por el Congreso de la República. Regulación que, en todo caso, deberá atender los límites propios de la libertad de configuración legislativa cuando se regula un principio fundamental, un deber constitucional o un derecho fundamental, verbigracia, el respeto al contenido deducido de la consagración constitucional y, de especial importancia, la prohibición de regresividad en las garantías reconocidas.
12.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO PARA ACLARACIÓN DE VOTO	Para el magistrado es cierto que el artículo 78 de la Carta hace referencia a un derecho complejo y poliédrico, pero esto es irrelevante para la solución del problema jurídico planteado, debido a que todos los derechos son así, y muchas de sus facetas (muchas caras de esos poliedros) son directamente aplicables y exigibles judicialmente. La Sala debió indicar que el

		Legislador orgánico tiene la obligación perentoria de introducir las normas pertinentes para regular la participación de estas asociaciones dentro del trámite legislativo y que, mientras cumple ese deber, le corresponde al Gobierno Nacional asegurar espacios para la discusión y estudio de los proyectos de ley que puedan afectar sus intereses.
--	--	--

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 133/14 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	11 de marzo de 2014
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Alberto Rojas Ríos
5.	MAGISTRADOS ACLARARON EL VOTO	María Victoria Calle Correa Gabriel Eduardo Mendoza Martelo
6.	MAGISTRADOS SALVARON EL VOTO	Jorge Iván Palacio Palacio
7.	ACTOR O ACCIONANTE	Ricardo María Cañón Prieto
8.	HECHOS O ELEMENTOS FÁCTICOS	En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad, el ciudadano Ricardo María Cañón Prieto demandó el artículo 25 de la ley 1558 de 2012 “Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General del Turismo-, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones”, por considerar que el aparte acusado vulnera los artículos 1, 2 y 78 de la Constitución. Por considerar que fue expedido sin que se hubiera garantizado la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en su estudio.
9.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	“LEY 1558 DE 2012 <i>“Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.”</i> Artículo 25. Protección al turista. Para efectos de garantizar los derechos del consumidor de servicios turísticos se aplicará la regulación

		especial contenida en la Ley 300 de 1996, y las normas que la modifiquen o reglamenten. Los prestadores y comercializadores de servicios aéreos, se registrarán en lo que corresponda, por el Código de Comercio, las leyes especiales sobre la materia; los reglamentos aeronáuticos, el Decreto 2438 de 2010 y las disposiciones que los modifiquen o reglamenten. Parágrafo 1°. Para promover soluciones ágiles y eficientes a los consumidores de servicios turísticos, se deberá surtir previamente una etapa de reclamación directa, con el prestador del servicio y las empresas de transporte aéreo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la materia. Parágrafo 2°. Las reclamaciones que se susciten en desarrollo de la prestación del servicio de transporte aéreo, serán resueltas por la entidad aeronáutica como única Entidad competente del sector. Se excluye a esta industria de la competencia determinada en la Ley 1480 de 2011.
10.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿La no convocatoria de las organizaciones de consumidores y usuarios representó un vicio en el procedimiento de discusión y aprobación legislativa del artículo 25 de la ley 1558 de 2012, por cuanto se habría incumplido un deber previsto en el artículo 78 de la Constitución?
11.	DECISIÓN	Primero:- Declarar EXEQUIBLE el artículo 25 de la ley 1558 de 2012.
12.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 1. La determinación del derecho de los consumidores y usuarios en la Constitución de 1991. Se ha entendido que el contenido de este derecho apunta

		a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta 2. El principio constitucional de participación s claro que el principio de participación puede manifestarse a través de distintas vías que involucran a la ciudadanía en el proceso decisorio de los asuntos que les conciernen. Y es esta, precisamente, una de las características a tener en cuenta: en tanto la participación no es un principio, deber constitucional o derecho fundamental absoluto, su ejercicio deberá llevarse a cabo en los términos que haya determinado la regulación legislativa desarrollada por el Congreso de la República. Regulación que, en todo caso, deberá atender los límites propios de la libertad de configuración legislativa cuando se regula un principio fundamental, un deber constitucional o un derecho fundamental, verbigracia, el respeto al contenido deducido de la consagración constitucional y, de especial importancia, la prohibición de regresividad en las garantías reconocidas.
13.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO PARA ACLARACIÓN DE VOTO	Para el magistrado es cierto que el artículo 78 de la Carta hace referencia a un derecho complejo y poliédrico, pero esto es irrelevante para la

		solución del problema jurídico planteado, debido a que todos los derechos son así, y muchas de sus facetas (muchas caras de esos poliedros) son directamente aplicables y exigibles judicialmente. La Sala debió indicar que el Legislador orgánico tiene la obligación perentoria de introducir las normas pertinentes para regular la participación de estas asociaciones dentro del trámite legislativo y que, mientras cumple ese deber, le corresponde al Gobierno Nacional asegurar espacios para la discusión y estudio de los proyectos de ley que puedan afectar sus intereses. El derecho de consumidores y usuarios se enmarca dentro de los derechos colectivos cuya interpretación la determina, entre otros principios, el principio de Estado social que se consagra en el artículo 1º de la Constitución. En este sentido, se ha entendido que el contenido de este derecho apunta a la protección sustancial de los ciudadanos que entran en relación con proveedores y distribuidores de bienes y servicios, respectivamente. Dicha concepción de protección sustancial en un contexto de Estado social es plenamente distinguible de la concepción liberal basada en una relación en igualdad de condiciones y absoluta libertad de negociación entre consumidor y productor o distribuidor de bienes, o prestador de servicios, la cual es una situación ficta en la gran mayoría de los casos en que dicha relación se presenta.
--	--	---

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 909/12 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	07 de Noviembre de 2012
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Nilson Pinilla Pinilla

5.	MAGISTRADOS ACLARARON EL VOTO	Luis Guillermo Guerrero Pérez
6.	ACTOR O ACCIONANTE	Carlos Andrés Gómez Sánchez y Jaime Humberto Tobar Ordóñez
7.	HECHOS ELEMENTOS FÁCTICOS	O En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad los ciudadanos Carlos Andrés Gómez Sánchez y Jaime Humberto Tobar Ordóñez presentaron acción pública de inconstitucionalidad, contra los artículos 2° literal d) (segmento), 11 literal e) y 12 literal d) de la Ley 1328 de 2009, que contemplan la definición de consumidor financiero y la facultad de la Superintendencia Financiera de Colombia de determinar cláusulas y prácticas abusivas de prohibida incorporación en los contratos de adhesión, conforme al régimen de protección al consumidor financiero, previsto en el Título I de la Ley 1328 de 2009. Por considerar que vulneran los artículos 113, 150, 151, 152 y 333 de la Constitución Política.
8.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	Ley 1328 de 2009 , publicada en el Diario Oficial N° 47.411 de julio 15 del mismo año, subrayando lo impugnado: “ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. Para los efectos del presente régimen, se consagran las siguientes definiciones: a) Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien las entidades vigiladas establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social. b) Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad vigilada. c) Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la entidad vigilada, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

		d) Consumidor financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas. e) Productos y servicios: Se entiende por productos las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley. Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros. f) Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad. g) Queja o reclamo: Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda. h) Entidades vigiladas: Son las entidades sometidas a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. ARTÍCULO 11. PROHIBICIÓN DE UTILIZACIÓN DE CLÁUSULAS ABUSIVAS EN CONTRATOS. Se prohíbe las cláusulas o estipulaciones contractuales que se incorporen en los contratos de adhesión que: a) Prevean o impliquen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los consumidores financieros. b) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.
--	--	---

	c) Incluyan espacios en blanco, siempre que su diligenciamiento no esté autorizado detalladamente en una carta de instrucciones. d) Cualquiera otra que limite los derechos de los consumidores financieros y deberes de las entidades vigiladas derivados del contrato, o exonere, atenúe o limite la responsabilidad de dichas entidades, y que puedan ocasionar perjuicios al consumidor financiero. e) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia. PARÁGRAFO. Cualquier estipulación o utilización de cláusulas abusivas en un contrato se entenderá por no escrita o sin efectos para el consumidor financiero. ARTÍCULO 12. PRÁCTICAS ABUSIVAS. Se consideran prácticas abusivas por parte de las entidades vigiladas las siguientes: a) El condicionamiento al consumidor financiero por parte de la entidad vigilada de que este acceda a la adquisición de uno o más productos o servicios que presta directamente o por medio de otras instituciones vigiladas a través de su red de oficinas, o realice inversiones o similares, para el otorgamiento de otro u otros de sus productos y servicios, y que no son necesarias para su natural prestación. b) El iniciar o renovar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor. c) La inversión de la carga de la prueba en caso de fraudes en contra de consumidor financiero. d) Las demás que establezca de manera previa y general la Superintendencia Financiera de Colombia. PARÁGRAFO. Las prácticas abusivas están prohibidas a partir de la entrada en vigencia de
--	---

		la presente norma y serán sancionables conforme lo dispone la Superintendencia Financiera de Colombia y la ley.”
9.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿La definición de consumidor financiero, con inclusión de todo aquel que esté en relación con entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, vulnera el principio constitucional de libertad económica y sus límites? ¿La facultad otorgada a la Superintendencia Financiera de Colombia, de calificar y definir de manera previa y general, cláusulas y prácticas abusivas, de prohibida incorporación en los contratos de adhesión celebrados entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros, adicionales a las previstas por el legislador, desconoce la competencia asignada al Congreso de delimitar el alcance de la libertad económica?
10.	DECISIÓN	Primero: Declarar EXEQUIBLES, por los cargos analizados, el segmento acusado del literal d) del artículo 2° y los literales e) del artículo 11 y d) del artículo 12, de la Ley 1328 de 2009, “Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”..
11.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: 1. La facultad de configuración del legislador ante la libertad económica. En concreto, la Corte ha señalado que la libertad de empresa, que carece en sí misma de connotación iusfundamental y puede aparecer auto restringida, es fuente de numerosas manifestaciones del Estado, materializadas por ley, bajo criterios relevantes como la actividad

		específica, la estructura organizativa, el mercado en que se inserta, el tipo de financiamiento al que acude, los resultados económicos, etc., los cuales pueden determinar formas variadas de regulación, inspección, control, estímulos e incentivos. la libertad económica prevista en la Constitución, conforme a los modelos políticos y de mercado instituidos, se encuentra ampliamente protegida, pero a su vez requiere de delimitaciones legislativas, las cuales se insertan entre el reconocimiento de las garantías necesarias para el intercambio económico y la supremacía del bien común, en función de intereses generales que el constituyente ha identificado. De esta forma, mediante la intervención estatal, se garantiza la igualdad de oportunidades, corrigiendo las imperfecciones de dicho mercado, con el fin de permitir el acceso a los bienes y servicios de todas las personas, particularmente, de aquellas que cuentan con menores ingresos o se hallan en condiciones de debilidad manifiesta. La libertad económica debe estar orientada, entonces, a preservar valiosos bienes constitucionales, como la seguridad, la salubridad pública, el ambiente, los derechos de los consumidores, el patrimonio cultural de la nación, entre otros. 2. Protección al consumidor de bienes y servicios y al usuario financiero. Como resultado de este empeño, son expedidas la Ley 73 de 1980 y el Decreto 3466 de 1982, éste último actualizado mediante la Ley 1480 de 2011, después de cerca de 30 años de vigencia, con el claro
--	--	---

		propósito de precisar y amparar los derechos del consumidor, frente a los cambios generados por la llamada “apertura económica” y la globalización de la economía, que acarrearón notables variantes sobre las relaciones de mercado y de consumo, y urgió el fortalecimiento del sistema jurídico, para articular debidamente los extremos del vínculo mercantil En el plano constitucional las decisiones se han enfocado, más que en torno a las características de sus actores, hacia la protección de las relaciones de consumo, una vez elevado a la categoría de mandato constitucional el derecho de consumidores y usuarios de bienes y servicios, artículo 78 superior, precaviendo la desigualdad de condiciones y el desequilibrio económico entre los participantes del mercado. Así, la protección constitucional al consumidor se inspira en el deber de fortalecer sus derechos frente a los productores y distribuidores, dada la desigualdad y la asimetría en que se desenvuelve la persona que acude al mercado, de cualquier bien o servicio, para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, el tema de las definiciones, los supuestos de protección y los mecanismos de garantía, de acuerdo a la fuente de consumo, corresponde al ordenamiento legal, de manera que se desarrolle el contenido de defensa del derecho que tutela la carta política, la cual delimita el campo de amparo, más no su ejercicio regular en la dinámica de la economía de mercado. En cuanto al objeto y ámbito de aplicación, estimó que las normas del
--	--	---

		proyecto “son aplicables, por igual, a todos los sectores de la economía”, lo que significa que la definición de consumidor, desde la expedición del decreto mencionado con la evolución reseñada, y luego con los fines de la Ley 1480 de 2011, ha sido noción aplicable a todos los sectores o actividades económicas, sin que los elementos sustanciales de su contenido lleguen a tener afectación o se desvirtúen por alguna destinación u orientación específica que se dé al consumidor
12.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO PARA ACLARACIÓN DE VOTO	Para el magistrado, la argumentación relacionada con la libertad de empresa y la intervención del Estado en la economía, ha debido excluirse del fallo, no solo por resultar irrelevante en la decisión adoptada, sino también, por incluir afirmaciones que no dejan claro el papel del Estado dentro del régimen económico imperante. Desde ese punto de vista, las afirmaciones que en ese sentido hace la sentencia comportan simplemente una obiter dicta.

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 749/09 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	21 de noviembre de 2009
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Luis Ernesto Vargas Silva
5.	MAGISTRADOS ACLARARON EL VOTO	Luis Ernesto Vargas Silva
6.	ACTOR O ACCIONANTE	Emperatriz Castillo Burbano
7.	HECHOS O ELEMENTOS FÁCTICOS	En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad la ciudadana Emperatriz Castillo Burbano instauró demanda de constitucionalidad contra el título y los artículos 1º, 2º y 4º (parciales) de la Ley 1086 de 2006, “por medio de la cual se permite la realización de

		la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de usuarios”. expone que los requisitos impuestos por los apartados acusados implica que solo una institución en el país: la Confederación Colombiana de Consumidores (en adelante CCC), podría suscribir los convenios para que los estudiantes de las facultades de derecho presten servicios jurídicos en el desarrollo de la judicatura.
8.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	LEY 1086 DE 2006 <i>“Por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores.”</i> Artículo 1°. Judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores. Los estudiantes de las facultades de derecho para cumplir con el requisito de judicatura, o aquel que haga sus veces, para optar por el título de abogado, podrán actuar como asesores jurídicos de las ligas y asociaciones de consumidores, con el fin de representar legalmente y coadyuvar la defensa de los derechos de los consumidores. Artículo 2°. De la prestación del servicio. El requisito de judicatura prestado a las ligas y asociaciones de los consumidores será ad honórem y no causará remuneración alguna. Artículo 4°. Los estudiantes interesados en realizar su judicatura en las ligas y asociaciones de consumidores serán postulados por la universidad respectiva. Para estos efectos, la organización nacional a la que pertenezca la liga o asociación de que se trate, deberá tener suscrito con la universidad respectiva un convenio especial que permita acreditar, por parte del egresado, el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan sobre el particular, con el propósito de garantizar la

		eficacia de este programa. Para gozar de estos beneficios las ligas y asociaciones de consumidores deberán estar legalmente constituidas, ser organizaciones idóneas y tener una existencia activa de por lo menos cinco años continuos, a partir de su reconocimiento por la autoridad competente.
9.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿Viola la Constitución la norma legal que supedita la suscripción de convenios entre organizaciones establecidas para la defensa de los derechos de los consumidores y las facultades de Derecho, destinadas a realizar la práctica de judicatura de los estudiantes de estas en aquellas, a que dichas organizaciones (i) estén constituidas como ligas o asociaciones de consumidores; (ii) pertenezcan a una organización nacional; y (iii) tengan existencia activa de al menos cinco años?
10.	DECISIÓN	PRIMERO: Declarar EXEQUIBLE la expresión “las ligas y asociaciones” contenida en el título y en los artículos 1º, 2º y 4º de la Ley 1086 de 2006 “por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de usuarios”. SEGUNDO: Declarar EXEQUIBLE, por los cargos analizados en esta decisión, la expresión “la organización nacional a la que pertenezca” contenida en el artículo 4º de la Ley 1086 de 2006 “por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de usuarios”. TERCERO: Declarar EXEQUIBLE, por los cargos analizados en esta decisión, la expresión “y tener una existencia activa de por lo menos cinco años continuos”, contenida en el artículo 4º de la Ley 1086 de 2006 “por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de usuarios”.

11.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: En el periodo preconstitucional, la relación entre los sujetos que concurren al circuito comercial de distribución de bienes y servicios (productores, comercializadores y consumidores) estaba basada en las reglas propias del liberalismo económico. Los consumidores, en su condición de adquirentes de los productos, estaban en un plano de igualdad de negociación con los oferentes de los mismos y, en caso que se encontraran desequilibrios en su compraventa, bien por desigualdades ostensibles en el precio o en la calidad exigible de las mercaderías, tenían a su disposición las herramientas propias del derecho civil para reparar el daño sufrido (resarcimiento de la lesión enorme, saneamiento por evicción o por los vicios ocultos del bien, responsabilidad civil contractual, etc.). Esto implicaba, como es obvio, la presunción que los productores, intermediarios y consumidores (i) acceden al mercado en idénticas condiciones; (ii) tienen a su disposición el mismo grado y calidad de la información; (iii) poseen idénticas condiciones de acceso a la solución jurisdiccional de los conflictos que se susciten en esas relaciones de intercambio. El cambio cualitativo antes citado radica en el reconocimiento, por parte del derecho constitucional, de las hondas desigualdades inmanentes al mercado y al consumo. De un lado, el avance de la ciencia y la tecnología en la sociedad contemporánea y, sobre todo, la especialización en los procesos productivos, ocasiona grandes asimetrías de información entre los sujetos que concurren al intercambio de bienes y servicios. En efecto, los consumidores suelen carecer del conocimiento y
-----	---	---

		experticia suficientes para discernir acerca de los aspectos técnicos que definen la calidad de los productos, incluso aquellos de consumo ordinario. De igual modo, los fabricantes y comercializadores son, en la mayoría de ocasiones, conglomerados empresariales que tienen a su disposición infraestructuras que, a manera de economías de escala, participan en el mercado económico e, inclusive, concurren ante las autoridades administrativas y judiciales con evidentes ventajas, habida cuenta la disponibilidad de recursos, asesorías profesionales permanentes de primer nivel y conocimiento acerca del funcionamiento de las instancias de resolución de conflictos jurídicos, derivada de la condición de litigantes recurrentes. Los consumidores, en ese marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con los comercializadores y productores, adoptan sus decisiones de adquisición de bienes y servicios basados, esencialmente, en relaciones de confianza. El prestigio obtenido por determinada marca, la novedad del bien o, en muchas ocasiones, el éxito mediático de una campaña publicitaria, llevan al consumidor a optar por determinado producto, incluso en aquellos casos en que su uso conlleva riesgo social, como sucede con los alimentos, los fármacos de venta libre, los vehículos, etc.
12.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO PARA ACLARACIÓN DE VOTO	Antes bien, es plenamente factible que una liga o asociación de naturaleza local que, merced de su trayectoria, número de consumidores y usuarios afiliados, cobertura geográfica, etc., se muestre plenamente idónea para acoger a los egresados judicantes; y que a su vez decida, en ejercicio de libertad de asociación, abstenerse de participar en una organización nacional por los motivos que considere relevantes, sin que ello le reste la idoneidad mencionada. En

		consecuencia, la exigencia de esta afiliación como presupuesto legal para la adquisición de un beneficio –en este caso la posibilidad de acceder a la asesoría jurídica que brindan los estudiantes que realizan la judicatura- afecta el derecho de asociación en su plano negativo.
--	--	---

1.	NÚMERO DE SENTENCIA	Sentencia C – 1141/00 Corte Constitucional
2.	TIPO DE SENTENCIA	Control de Constitucionalidad
3.	FECHA DE SENTENCIA	30 de Agosto de 2000
4.	MAGISTRADO PONENTE	Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz
6.	ACTOR O ACCIONANTE	Sigifredo Wilches Bornacelli y Pablo José Vásquez Pino
7.	HECHOS O ELEMENTOS FÁCTICOS	En ejercicio de la acción pública de inconstitucionalidad los ciudadanos Sigifredo Wilches Bornacelli y Pablo José Vásquez Pino demandaron los artículos 11 y 29 del Decreto 3466 de 1982 "por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones" por considerar que violan los artículos 78 y 229 de la Constitución.
8.	NORMAS OBJETO DE PRONUNCIAMIENTO	DECRETO 3466 DE 1982 <i>"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"</i> ARTICULO 11.- GARANTIA MINIMA PRESUNTA. Se entiende pactada en todos los contratos de compraventa y prestación de servicios la obligación a cargo del productor de

		garantizar plenamente las condiciones de calidad e idoneidad señaladas en el registro o en la licencia correspondiente, con las adecuaciones derivadas de la oficialización de normas técnicas o de la modificación del registro, así como las condiciones de calidad e idoneidad correspondientes a las normas técnicas oficializadas aunque el bien o servicio no haya sido objeto de registro. Para efectos de lo dispuesto en el inciso anterior, es requisito obligatorio de todo registro indicar el término durante el cual se garantizan las condiciones de calidad e idoneidad que se ofrecen, cuando la autoridad competente no haya fijado mediante resolución el término de dicha garantía mínima presunta, según la naturaleza y clase de los bienes y servicios; cuando el término señalado por la autoridad afecte algún término ya registrado, este último se entenderá modificado automáticamente de acuerdo con aquél, a menos que el término registrado previamente sea mayor al fijado por la autoridad competente, caso en el cual prevalecerá el registrado por el productor. Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía mínima presunta de que trata este artículo, recae directamente en los proveedores o expendedores, sin perjuicio de que estos puedan, a su turno, exigir el cumplimiento de dicha garantía mínima a sus proveedores o expendedores, sean o no productores. La garantía de que trata este artículo podrá hacerse efectiva en los términos previstos en el artículo 29. ARTICULO 29. PROCEDIMIENTO PARA ASEGURAR LA EFECTIVIDAD DE LAS
--	--	--

	GARANTIAS. En caso de incumplimiento total o parcial de la garantía mínima presunta o de las demás garantías de un bien o servicio, el consumidor afectado podrá solicitar que se obligue al proveedor o expendedor respectivo a hacer efectiva la garantía o garantías o, si fuere procedente de acuerdo con el artículo 13° del presente decreto, a cambiar el bien por otro o, si se manifestare que se desea desistir de la compraventa del bien o de la obtención del servicio, a reintegrar el precio pagado por el bien o servicio. En todo caso se podrá también solicitar la indemnización de los daños y perjuicios que hubiere lugar. La solicitud formulada conforme al inciso precedente se tramitará por las autoridades jurisdiccionales competentes, de conformidad con las reglas propias del proceso verbal previsto en el Título XXIII del libro 3° del Código de Procedimiento Civil y las adicionales señaladas en el artículo 36. La sentencia mediante la cual se decida la actuación sólo podrá ser favorable al expendedor o proveedor si este demuestra que ha habido violación de los términos o condiciones de la garantía o garantías por parte del consumidor o que no ha podido dar cumplimiento a la garantía o garantías debido a la fuerza mayor o caso fortuito, siempre y cuando no haya podido satisfacerla por intermedio de un tercero. En la parte resolutive de la providencia que decida la actuación se ordenará al productor, según lo haya solicitado el reclamante, hacer efectiva la garantía o garantías no satisfechas, reintegrar el precio pagado por el bien o servicio, o cambiar el bien por otro de la misma especie en un plazo razonable a juicio de quien emita la providencia; así mismo, se dispondrá el pago del
--	--

		valor demostrado por el reclamante, por concepto de los perjuicios causados. En la misma providencia se indicará que se causa una multa, a favor del Tesoro Público, equivalente a la séptima parte del valor del salario mínimo legal vigente en Bogotá, D.E., al momento de expedición de aquella, por cada día de retardo en su cumplimiento. (Se subrayan las partes demandadas)
9.	PROBLEMA JURÍDICO DE LA SENTENCIA	¿Determinar si las normas demandadas niegan o entraban injustificadamente la acción directa del consumidor contra el productor o suministrador de un servicio, cuando quiera que se proponga hacer efectivas las garantías legales o convencionales otorgadas o reclamar la indemnización de perjuicios por los daños infligidos, principalmente originados por los productos y servicios defectuosos?
10.	DECISIÓN	Declarar EXEQUIBLES las expresiones acusadas de los artículos 11 y 29 (parciales) del Decreto 3466 de 1982, bajo el entendido de que el consumidor o usuario también puede exigir de manera directa del productor el cumplimiento de las garantías de calidad y el pago de los perjuicios por concepto de los daños derivados de los productos y servicios defectuosos.
11.	DOCTRINA DEL CASO CONCRETO EN LA DECISIÓN MAYORITARIA	La Corte para tomar la decisión respecto al caso en concreto dividió la problemática teniendo en cuenta los siguientes aspectos: La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas. Sin embargo, la Constitución no entra a determinar

		los supuestos específicos de protección, tema este que se desarrolla a través del ordenamiento jurídico. El programa de protección, principalmente, se determina a partir de la ley, los reglamentos y el contrato. Es claro que la fuente contractual debe interpretarse de conformidad con los principios tuitivos del consumidor plasmados en la Constitución. La regulación procesal que produzca este efecto, en lugar de promover la realización del derecho sustancial, lo aniquila. Se puede afirmar, sin vacilación, que en lo que atañe a la conformación de los elementos reactivos del derecho del consumidor, el papel del legislador - por ende el campo de su libertad configurativa -, no consiste en eliminar la responsabilidad del productor en razón de la calidad de sus productos o servicios, sino en determinar los procedimientos más idóneos para hacerla efectiva.
--	--	---

MOTIVO DE LA SANCIÓN	2016 - 1	2016 - 2	2017 - 1
Inobservancia de Ordenes e instrucciones impartidas	59%	13%	64%
Información y Publicidad Engañosa	31%	49%	16%
Calidad, Información y Publicidad Engañosa	4%	24%	4%
Condiciones negociales generales y contratos de adhesión	1%	0%	6%
Falta de información reforzada en portales	2%	0%	3%
Clausulas abusivas y retracto	0%	3%	1%
Información productos de tabaco	1%	10%	1%
Usura	1%	0%	0%
Infringir las normas que regulan la actividad turística	0%	0%	7%
Producto Inseguro	1%	0%	0%
Actividad Promocional	0%	1%	0%