

# LA JURISPRUDENCIA COLOMBIANA, DESARROLLO DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES

The colombian jurisprudence, development of the right to information of consumers

---

Karen Paola Fajardo Ramos\*

UNISANGIL

San Gil, Santander, Colombia

## Resumen

Con el objetivo principal de destacar la información como instrumento para el restablecimiento jurídico de las relaciones de consumo, teniendo en cuenta que muchas veces se vulnera y de ese modo afectan consigo otros derechos; el presente artículo muestra una visión amplia y general de los fundamentos constitucionales, legales y jurisprudenciales del derecho a la información en Colombia, siendo desarrollado en un tema de investigación por medio de una metodología de enfoque cualitativo. De ese modo se puede concluir que el derecho a la información tiene superioridad constitucional y jurisprudencial, por ello si la vulneración que se presenta frente a este es grave, se puede acudir a la protección del mismo, pues tal y como se muestra en el desarrollo de la presente es necesaria su amparo con el fin de que no se transgredan múltiples derechos, ahora dentro de toda esta temática se conlleva a formular y responder la siguiente cuestión: ¿Cuál ha sido el desarrollo jurisprudencial dado en Colombia, en torno al derecho de la información del consumidor?

**Palabras Clave:** derecho a la información, consumidor.

## Abstract

With the main objective of highlighting information as an instrument for the legal restoration of consumer relations, taking into account that it is often violated and in this way other rights are obtained; This article shows a broad and general vision of the constitutional, legal and jurisprudential foundations of the right to information in Colombia, being developed in a research topic through a qualitative approach methodology. In this way it can be concluded that the right to information has constitutional and jurisprudential superiority, so if the violation that is presented in the face of this is serious, it can resort to its protection, as it is shown in the development of this protection is necessary in order that multiple rights are not transgressed, now within this theme a form will be required and answer the following question: What has been the jurisprudential development given in Colombia, around the right of the consumer information?

**Key Words:** right to information, consumer.

---

\* Estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Jurídicas y Políticas de la Fundación Universitaria de San Gil, UNISANGIL.

## Introducción

La información como derecho es imprescindible en un mundo consumista y adquirente día a día de los productos típicos y nuevos que saca a diario el mercado; por ello como lo afirma (Jose Carreño Carlon, 1998) el derecho a la información “es el único camino posible para imprimir seguridad jurídica al sistema de libertades y derechos informativos, impronta característica de todo estado democrático de derecho.”

En tal sentido, teniendo en cuenta la afectación que se genera en aquellos casos respecto los cuales no se brinda el uso correcto y total del derecho a la información, se conlleva a encontrar como situación problemática, el hecho de que otros derechos sean perturbados a causa del desconocimiento del primero; es así como el presente tema de investigación toca lo referente a la protección y análisis del derecho a la información, con base en la relevancia fundamental del mismo respecto las relaciones existentes en el ámbito del consumo.

De esta manera, el objeto principal que persigue este proyecto y sobre el cual se va a desarrollar se encuentra fundado en un tema de investigación cuya esencia es analizar el alcance del derecho a la información como instrumento para el restablecimiento del equilibrio jurídico de las relaciones de consumo, derivándose así como objetivo específico, reconocer los fundamentos constitucionales, legales y jurisprudenciales del derecho a la información en Colombia, teniendo en cuenta el interés que despierta el estudio de la problemática generada por aquellos casos en que se presenta el quebrantamiento de este.

Como base principal del presente estudio se tendrá un enfoque cualitativo, sostenido por una metodología de carácter descriptivo, teniendo en cuenta que las fuentes principales

a las cuales nos vamos a dirigir están reflejadas en un instrumento encaminado a la revisión documental que representan una guía esencial al tema orientado de modo fundamental al derecho a la información desde aspectos constitucionales y jurisprudenciales, adicional a documentos y doctrina útil en el desarrollo del presente.

Finalmente para concluir; lo que se pretende es mostrar que si bien la protección constitucional y normativa del derecho a la información presenta un rango de superioridad, la jurisprudencia del tema refleja y enmarca lo contrario por medio de los casos analizados en ella, mostrando así como con la afectación de este derecho se han presentado problemas de salud pública, falta de información veraz y suficiente, elección por parte del consumidor sin ser de manera libre, entre otras múltiples barreras que sufren constantemente los consumidores.

**La jurisprudencia colombiana, desarrollo del derecho a la información de los consumidores**

La información es un derecho vital, el cual permite el conocimiento de todo lo que necesitamos o queremos, es por ello que tal y como lo denomina la SIC en su doctrina, la información “parece orientarse más hacia una función de asesoría al consumidor” (Pablo Felipe Robledo Del Castillo, Monica Andrea Ramírez Hinestroza, Angelica María Acuña, Ana María Uribe, 2017) de ese modo, es claro entender que para llegar a un concepto como el anterior no es posible dejar pasar por desapercibido aquellos hechos históricos relevantes a través de los cuales se pudo constituir y denominar como tal, por ello es de deducir que todo derecho por lo general nace de una guerra o revolución la cual desata tragedia mientras esta vive, pero al culminar atrás de la desdicha conlleva a un cambio benigno con precedente mundial.

Es este el caso de lo ocurrido en 1789 pues tal como el investigador Enrique Villalobos se pronuncia respecto el artículo 11 de la declaración revolucionaria francesa al denominarlo como “lo que en realidad hace crisis es el entendimiento de la información como una libertad”. (Quirós, 1997, págs. 5, 6). Siendo claramente una razón inicial integrante de los motivos precisos que hoy relacionan a la información como un derecho. Sin embargo; el hecho rotundo y contundente que abre prelación como derecho humano al tema de la información se concreta con lo ocurrido en el holocausto de la segunda guerra mundial; teniendo en cuenta que el ser humano había tomado para aquel entonces un auge brutal y violento hacia sus semejantes, por cuestiones culturales, raciales e ideológicas y que tal como lo sugiere Villalobos frente a esta parte de la historia “el hombre se había hecho un lobo carnívoro para el hombre, en buena medida por ausencia de información”. (Quirós, 1997, pág. 6)

Al terminar esta crisis mundial, el 10 de diciembre de 1948 con la declaración universal de derechos humanos, más específicamente en el artículo 19 se determinó “la libertad de opinión y expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, el de difundirlas, sin limitación de fronteras.” (La Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948) Entendiendo así la información como aquel concepto jurídico que concede múltiples facultades, y que no cabe duda de la forma en que facilita la vida humana y para el caso en concreto el derecho al consumo, pues como quedo claro este no tiene límites.

Dejando de lado el ámbito histórico internacional y enfocando el tema a los inicios de este en el ordenamiento jurídico colombiano, es pertinente traer a colación lo expuesto por María Cristina Casas, pues ella precisa la

apertura “por medio de la entrada en vigencia del Decreto 3466 de 1982, denominado posteriormente estatuto del consumidor, el cual a partir del artículo 10 estatúa el deber de información”. (Monroy, 2015), es entonces más que necesario destacar que a partir de este momento se le da el carácter de obligatorio, en ese sentido el derecho a la información ha tenido un papel más que justo en la correlación de consumo colombiano, pues es claro que con la entrada de vigencia del anterior decreto se abrió un auge esencial que cambio claramente la historia normativa al consagrar la información en materia de consumo.

Ahora, para dar inicio al desarrollo del tema es importante destacar el concepto otorgado por José Carreño sobre el derecho del consumo estableciendo que “surge como un área que tiene por objetivo el establecimiento de mecanismos que permitan eliminar dicha asimetría entre las partes y hacer posible que los consumidores participen en el mercado en condiciones de igualdad.” (Rojas) Deduciendo así la relevancia adquirente de los derechos que nacen entre las relaciones B2c, dentro de los cuales por su puesto el principal de ellos infiere en la información, a fin de resaltar a modo claro por qué por medio de este se protegen o vulneran los intereses y la libre elección de los consumidores.

Expuesto lo anterior, se requiere afirmar la afectación que se presenta en los múltiples casos respecto los cuales no hay una forma clara de reconocer las características esenciales de fabricación, contenido y contraindicaciones entre otras, en donde un individuo debe tener como mínimo las bases para saber si un producto le es viable o no, esto mismo se ve reflejado por Silvia Díaz quien expresa respecto a la información que “las dificultades para obtenerla son mucho mayor para el consumidor que para el empresario” (Alabart, 2016), en tal sentido a continuación se dará

inicio al desarrollo del contenido central del presente artículo.

### Fundamentos constitucionales

Como cimiento constitucional es relevante resaltar la protección al derecho a la información el cual se encuentra consagrado En el artículo 78, donde se estipula “la necesidad de regulación del control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”. (Nueva Constitución Política De Colombia, 2009, pág. Art 78) Otro fundamento constitucional relacionado con este derecho es el artículo 20 por medio del cual “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”. (Nueva Constitución Política De Colombia, 2009, pág. Art 20)

Encajando este último claramente como derecho fundamental al establecerse dentro de los primeros 41 artículos constitucionales, esto amplía claramente la relevancia del mismo. Así, podemos analizar la superioridad que tiene este derecho, al ser consagrado en la constitución política respecto la cual no sobra resaltar que es norma de normas; haciendo énfasis al obligatorio cumplimiento que tal debe tener, además de ello, se puede inferir en la necesidad de la existencia de la información en todos los aspectos relacionados con el derecho al consumo, siendo de vital relevancia saber el contenido que poseen todos aquellos productos a modo general, determinando de esta manera como el derecho a la información por el hecho de tener respaldo constitucional tiene mayor rango sobre cualquier norma caracterizado en tal sentido por el amplio respaldo que posee en nuestro ordenamiento jurídico.

Otro fundamento constitucional que trata el tema se encuentra consagrado en el artículo 85 al establecer que la aplicación de este es de forma inmediata, es así como Julika Weiss y Ricardo Forero en su tesis doctoral explican el derecho a la información desde el ámbito constitucional , recalcando lo descrito en este artículo al deducirlo como uno de esos derechos “que no requiere de un desarrollo legislativo o de algún tipo de reglamentación legal o administrativa previos para su eficacia directa, ni contempla condiciones para su ejercicio en el tiempo, de modo que es exigible en forma directa e inmediata”. (Muñoz, 2000). Concluyendo por medio de lo anterior; la atención sobre el tema ha de ser eficaz y directa pues el derecho constitucional enmarca claramente una prevalencia jerárquica superior respecto cualquier componente jurídico en general, en tal sentido no hay necesidad de la existencia de algún elemento normativo para que se deba proteger de forma oportuna, ya que al consagrarse dentro de un cuadro garantista es obvia la protección directa que se debe prestar a aquellos casos en los cuales se vulnera la información a los consumidores.

### Fundamentos legales

Respecto a la parte normativa que acoge el derecho al consumo y en especial la inferencia de la información , la siguiente grafica presenta las normas propicias en el presente tema, siendo las más idóneas para ser estudiadas

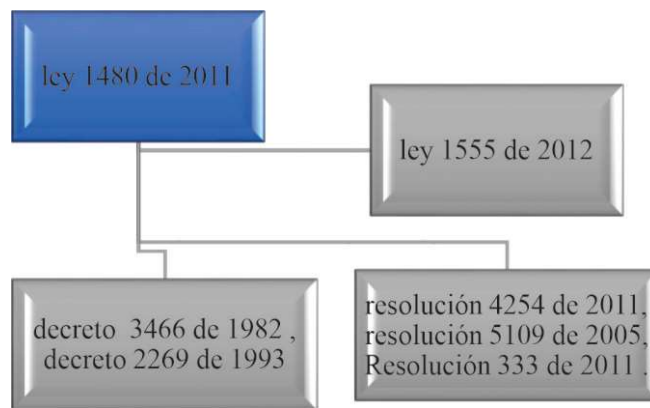


Ilustración de los fundamentos legales, fuente: diseño del autor

El ordenamiento jurídico colombiano contempla distintas leyes en las cuales hace énfasis sobre la necesidad del tema abriendo prelación con la más relevante refiriendo así la ley 1480 de 2011, por medio de la cual se crea el estatuto de protección al consumidor, además establece en su artículo 13 “el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto a los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación”. (Congreso, 2011) Complementando en tal sentido lo establecido por la Constitución Política.

De esa forma es claro, como no basta con mostrar las características de determinado producto, sino que en su defecto es una obligación que se cuente con los parámetros descritos para lograr una clara efectividad de la información, sin causar el desvío en la elección que tenga el consumidor; de esa forma Betty Martínez señala que en la presente norma se pueden “analizar las medidas de protección de las que goza el consumidor para poder redimir los perjuicios ocasionados por el consumo de un alimento defectuoso”. (Cardenas, 2016). Aludiendo tal premisa a al derecho objeto de estudio.

Pero, la información no es solo un desconocimiento que pasa por alto el proveedor, pues también los consumidores olvidan o no conocen los distintos mecanismos de protección contemplados en la ley 1480 pues como lo afirma el investigador Daniel Ossa, esto se deriva a la falta de publicidad y con ello infiere en la distribución de la información, “ya que los consumidores colombianos no conocen las diversas acciones que tienen a su alcance para hacer cumplir sus derechos”. (Gomez, 2010) Es así, como tal fundamento recalca a través de esta ley la conexidad que por medio de la información se condiciona a la calidad, teniendo en cuenta las medidas respecto las cuales han sido establecidas en

las características impresas de los productos, concluyendo sobre ellas que tal descripción debe ser idónea y acorde a la información establecida y atribuida en el mismo.

Adicionalmente, merece ser mencionada 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”. (Ley 1555, 2012) En ella se regula lo relacionado a los derechos que tienen los consumidores financieros dentro de tales se encuentra el uso de información transparente, y anticipada respecto al otorgamiento de créditos.

Otro referente normativo indispensable en el desarrollo de la presente temática, data 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”. (Decreto 3466 de 1982). También no sobra señalar lo necesario de este, pues instituye el registro de carácter público, estableciendo por medio del mismo la calidad e idoneidad de bienes y servicios, brindando como deber el hecho de incluir dentro de las etiquetas y envases de productos o al momento de contratarlo si hablamos de servicios la información oficial, adicionalmente prohíbe toda clase de publicidad engañosa, es decir que no corresponda a la realidad para inducir a error los componentes ofrecidos, defendiendo de tal manera la información verídica y real, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos es ofrecida a través de propagandas con imágenes.

Continuando con el desarrollo de los fundamentos legales se destaca el decreto 2269 de 1993 “por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización,

Certificación y Metrología”. (DECRETO 2269, 1993) Dentro de su contenido protege el derecho a la información, al conferir el carácter de obligatorio incluir los aspectos relacionados con materiales, productos o procedimientos que constituyan un riesgo para la vida y salud humana, logrando que los productos o servicios nacionales e importados sean sometidos a un reglamento, todo lo anterior autorizado por medio del certificado emitido por los organismos competentes.

Además, en la resolución 4254 de 2011 el ministerio de la protección social: “expide el reglamento técnico que establece disposiciones relacionadas con el rotulado o etiquetado de alimentos derivados de organismos genéticamente modificados – (OGM) para consumo humano y con la identificación de materias primas para consumo humano que contengan”. (Resolución número 4254 de 2011). En tal sentido, se puede analizar que tal norma se encuentra en pro de que los consumidores conozcan e identifiquen el contenido total de terminado producto alimenticio, determinando así: aditivos, alergenidad, información biotecnológica, equivalencia sustancial entre otras características esenciales que deben incluir los rótulos o etiquetas, evitando de esta forma el engaño de los distintos fabricantes, pues es clara la trazabilidad que este último por obligación tiene que circunscribir a fin de garantizar los parámetros planteados por la OGM.

Otra de las resoluciones necesarias a destacar en lo referente a normatividad de nuestro ordenamiento jurídico, frente al tema de la protección del derecho a la información en relación al derecho del consumidor, data de la resolución 5109 de 2005 “Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano”.

(RESOLUCIÓN 5109, 2005) Prohibiendo en ella la alusión a propiedades medicinales falsas, las representaciones que puedan confundir al consumidor o comprador a suponer que el alimento se relaciona en forma alguna con otro producto, además obliga a los alimentos envasados que no tengan un sabor natural llevar implícitos en su etiqueta la condición de “sabor artificial” tal y como lo estipula el inciso 6 del artículo 4. A su vez exige que en la cara principal de exhibición del rotulo la letra debe ser legible, acompañada de los ingredientes y sus proporciones en m/m o determinar si los alimentos son irradiados entre otras múltiples obligaciones que garantizan un efectivo análisis del producto a la hora de ser comercializado o brindado al público.

Para dar por terminada la última parte de los fundamentos legales de la presente temática se encontró la Resolución 333 de 2011 “Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado nutricional que deben cumplir los alimentos envasados para consumo humano”. (RESOLUCIÓN NÚMERO 333, 2011), De ella se puede resaltar como componente importante para la información amplia y relevante que necesitan los consumidores, toda la parte enfática con lo asociado a nutrientes de productos, haciendo la aclaración de que los alimentos no deben hacer creer la cantidad exacta que debe consumir cierta persona para conservar su salud, pues existen cantidades que suman un monto de calorías, y a pesar de que lo sugerido es el consumo de 2000 calorías diarias, esto varía pues no sobra resaltar que las condiciones físicas y saludables de cada sujeto son diferentes, adicionalmente es necesario destacar la prohibición de indicar que determinado producto puede tratar trastornos fisiológicos. En cuanto a la parte de calorías esta última aclara que el valor energético correcto a mencionar ha de ser expresado por medio de las siglas Kcal o kj,

además el porcentaje y la forma de llevarse implícito el rotulado debe presentar distintas tablas con requisitos generales obligatorios, evidenciando así la protección del derecho a la información para los consumidores.

En tal sentido a continuación se dará un claro análisis jurisprudencial, en el cual la Corte constitucional ha estudiado diversos casos en los cuales se ha afectado este derecho, determinando los pasos a seguir según cada caso en concreto.

### Fundamentos Jurisprudenciales Preámbulo

Como referente jurisprudencial se ha verificado por parte de la Corte Constitucional un amplio precedente respecto la protección que se le otorga al derecho a la información; es así como se han analizado diversos casos en los cuales la afectación causada por falta del reconocimiento de características de origen, elaboración, contraindicaciones, medidas técnicas, entre otros parámetros que tienen como deber los productores han vulnerado uno o varios de derechos a los consumidores, por ello el autor Ramón Herrera es claro al demostrar que “la información que se dé al consumidor tiene que ser cierta y objetiva, con el objetivo de que le permita al consumidor conocer el servicio que está interesado en contratar”. (Copyright by, 2013) Demostrando de tal forma que el derecho a la información no debe ser carente de garantías.

Seañade comobase fundamental para el análisis de la presente línea la doctrina planteada por el doctor (Medina, 2006) quien relata a través del capítulo 5 de su libro el derecho de los jueces los parámetros necesarios para el desarrollo de una línea jurisprudencial.

#### Explicación del problema jurídico.

Según lo analizado es relevante tener presente que la normatividad vigente, la cual está

encabezada principalmente por el estatuto de protección al consumo y las normas ya citadas en el capítulo 2 del presente artículo, enmarcan una clara descripción sobre los lineamientos obligatorios que deben seguir los proveedores en los distintos productos, bienes y servicios en cuanto al tema de la información. Por ello, es pertinente mirar los planteamientos realizados por la Corte Constitucional, como deber de distribuidores y derecho de los consumidores, teniendo en cuenta que son múltiples los casos en los cuales por falta de la veracidad e idoneidad del contenido implícito se causa una afectación a los consumidores, de esa forma se plantea el siguiente problema jurídico:

¿Cuál es el alcance del derecho a la información de los consumidores en aquellos casos donde existe una afectación directa por falta del mismo, y de ese modo como opera este para el restablecimiento del equilibrio jurídico en las relaciones de consumo?

**Descripción del punto arquimédico.** Para dar solución a las relaciones estructurales citadas por la Corte Constitucional respecto la elaboración del nicho citacional del presente, como punto arquimédico se tomó lo expuesto en la Sentencia (Sentencia T 543, 2017) con base al acoplamiento que presenta respecto el problema jurídico señalado, y a su vez el despliegue de la ingeniería reversa. En ella se acumulan los expedientes T- 6.029.705 y T-6.139.760 para ser fallados en una sola sentencia por la relación contenida.

De ese modo en el expediente T- 6.029.705 la asociación Colombiana de Educación al consumidor, por medio de campañas que muestren los efectos de productos de alto contenido calórico solicito a la CCNP transmitir en los canales Caracol TV y RCN un comercial que informara de esto, solicitud negada por falta de estudios científicos que le soportaran, a pesar de que más adelante

tales fueron allegados, finalmente , lograron difundir su campaña en diversos medios de comunicación con la campaña “Cuida tu vida amala en serio”. Por lo que el apoderado de Gaseosas Posada Tabón S.A. instauró denuncia contra Educar Consumidores ante la SIC afirmando que educar suministro información engañosa al exhibir un mensaje incompleto no siendo esta clara y veraz, razón por la cual la SIC informo a Educar que el comercial dejaría de ser transmitido por investigación preliminar, y así tendría que remitir a la superintendencia toda publicidad que pretendiese transmitir de forma previa para llevar un control preventivo de información. Es así, como se muestra el contenido de la acción de tutela promovida contra la SIC en procura de los derechos fundamentales a la libertad de expresión, información y debido proceso asegurando que la campaña fue silenciada sin razón de riesgo alguno, impidiendo que la población se enterará del contenido de la información de la publicidad el cual contaba con un riguroso estudio científico.

En primera instancia El Juzgado Cuarenta y Cuatro Civil del Circuito de Bogotá decidió negar por improcedente la acción de tutela, sustentando la falta de legalidad de ese acto administrativo y por tanto aclarando que , el mismo debía ser controvertido por la jurisdicción de lo contencioso administrativo; de esa forma educar consumidores impugnó el anterior fallo confirmándose nuevamente lo dicho en primera instancia.

Ahora en lo que compete al expediente T-6.139.760 un grupo de ciudadanos solicita por medio de tutela la protección del derecho a la libertad de expresión en su componente de prohibición de censura, y el derecho al acceso a la información de los consumidores, indicando que la resolución 59176 de 2016 se encontraba en firme, y por tal razón estaban legitimados para actuar en nombre propio,

en calidad de consumidores con derecho a recibir información, por tal razón solicitaron la no censura previa y la declaración sin efectos el punto 1 del artículo primero de la resolución enunciada. El Juzgado Séptimo Civil del Circuito de Bogotá la remitió al Tribunal Superior de Bogotá el cual negó la tutela justificando que era improcedente la decisión impugnada por los accionantes, en 2017 la sala de casación civil de la Corte Suprema de Justicia decidió declarar la nulidad de todo lo actuado ordenando la vinculación de Gaseosas Posada Tobón S.A. Acatando lo anterior, la sala de familia del Tribunal Superior de Bogotá Enlazó a la parte anterior y adicionalmente a Educar Consumidores.

En primera instancia la sala de familia declaró improcedente la acción de tutela justificando que los accionantes no estaban legitimados al no ser titulares del derecho reclamado, aclarando que la única entidad legitimada sería Educar Consumidores, los accionantes impugnaron la decisión con motivo en que síestaban legitimados para instaurar la acción de tutela, argumentando que son titulares del derecho fundamental a recibir información y por tanto, su no difusión los afecta. La decisión en segunda instancia emitida por la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de justicia fue la de revocar el fallo de primera instancia y reconocer el amparo reclamado.

Con base en lo ya descrito, se pronunció la Corte constitucional considerando el amplio amparo que tiene este derecho desde el ámbito internacional como constitucional defendiendo la libertad de información, como derecho fundamental de doble vía es decir que garantiza el derecho de informar como de recibir información veraz aduciendo que , *“el ordenamiento jurídico colombiano ha establecido una protección más amplia al establecer que las personas jurídicas también son titulares de determinados derechos fundamentales y que*



pueden acudir a la acción de tutela para obtener su efectividad cuando les sean conculcados o estén amenazados por la acción u omisión de una autoridad pública o de un particular.”( Sentencia T 543, 2017)

De tal manera se decide por parte de la Corte Constitucional conceder el amparo de los derechos fundamentales, con base a que la SIC en ejercicio de sus facultades administrativas en materia de protección al consumidor no puede adoptar un control previo de la información.

**Nicho citacional.** A continuación se mostrarán todas aquellas sentencias destacadas por ser las más relevantes al componer aquellos fallos denominados como hito; los cuales determinan la estructura básica de la presente línea jurisprudencial, en tal sentido de acuerdo con la estructura brindada por el doctor (Medina, 2006) las sentencias más distinguidas que dan soporte jurídico al fallo T 543 de 2017 se encabezan en la C 583 de 2015 determinándose esta como reconceptualizadora del precedente, respecto la sentencia C 988 de 2004 es la denominada modificadora de línea, adicionalmente la sentencia C 896 de 2012 es aquella consolidadora de la línea, como sentencia fundadora es necesario citar a la C 524 de 1995 y la más dominante es la C 909 de 2012 por ser la más citada.

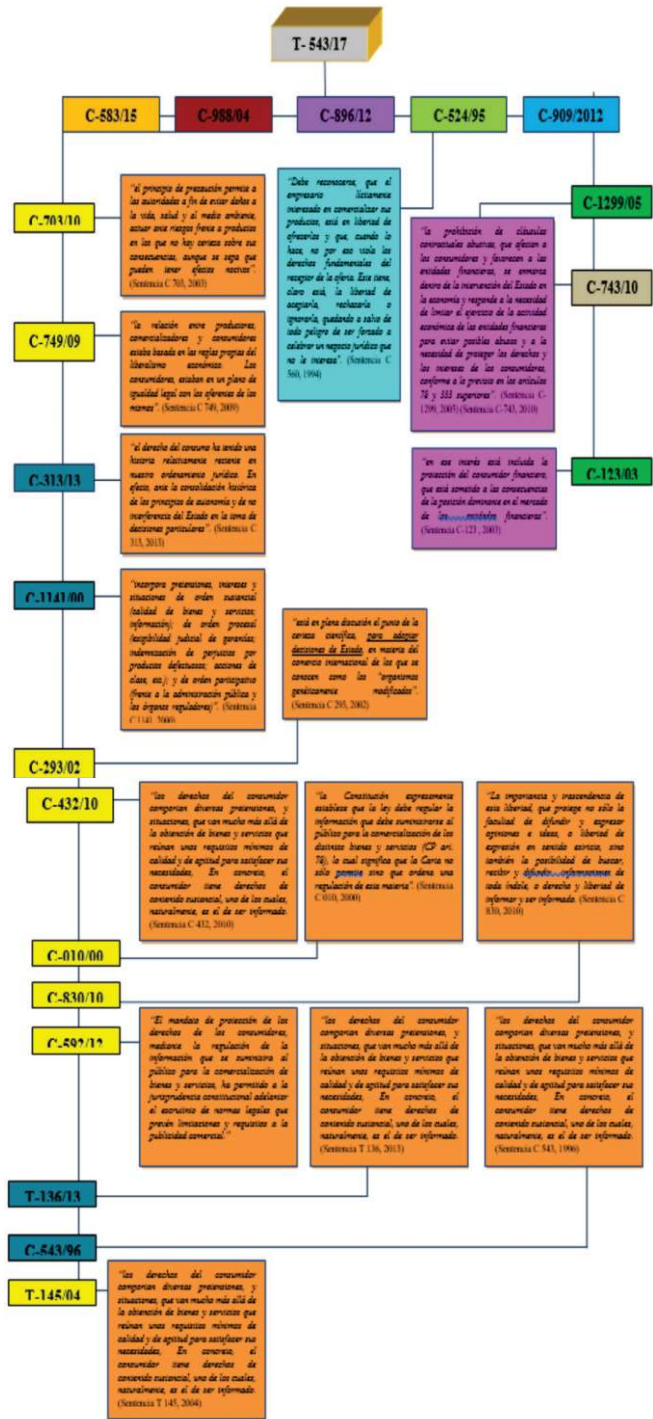


Ilustración del nicho citacional, fuente: Autor

Respecto a las sentencias que se despliegan de las compuestas como relevantes en la anterior grafica se cita el aporte más relevante de cada una en materia al tema.

## Ingeniería reversa

¿CUÁL ES EL ALCANCE DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN AQUELLOS CASOS DONDE EXISTE UNA AFECTACIÓN DIRECTA POR FALTA DEL MISMO Y DE ESE MODO COMO OPERA ESTE PARA EL RESTABLECIMIENTO DEL EQUILIBRIO JURÍDICO DE LAS RELACIONES DE CONSUMO?		
<b>TESIS A</b>	↔	<b>TESIS B</b>
Es necesaria la aplicación de un principio previo de precaución que permita a las autoridades competentes actuar frente a casos en que no hay certeza sobre consecuencias de los efectos nocivos de algunos productos, generando así un conflicto entre intereses generales dentro de los cuales deben primar los del consumidor.	C- 583/15  C- 988/04  C- 896/12  C-524/95  C-909/12	Se requiere el estudio de un juicio estricto que regule el control de calidad de los bienes y servicios ofrecidos a la comunidad, así como la información que se suministra al público o en medios de comunicación, siendo responsables quienes en la producción atenten contra la salud y seguridad de consumidores y usuarios, entendiendo de ese modo la protección constitucional que debe ser extendida ante la ley.

Ilustración de ingeniería reversa, fuente: diseño del autor

Para denotar el origen de la tesis A, se puede afirmar que la misma se encuentra inspirada en los hechos descritos de la sentencia T 543 de 2017, pues en los expedientes mostrados de esta, se determinó como en los fallos emitidos por la sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá y El Juzgado Cuarenta y Cuatro Civil del Circuito de Bogotá, tal postura aclara que la información de ciertos productos debe ser remitida a la SIC, ya sea la que se ha publicado o se publique en tiempo futuro, con el fin de demostrar la veracidad de estos y así hacer la correcta publicidad siguiendo los lineamientos establecidos en las normas de protección al consumidor, en ese sentido la SIC establece los límites pertinentes para que no se deriven consecuencias respecto a derechos de terceros. Ahora al referenciar el origen de la tesis B la cual data respecto la doctrina emitida por la Corte Constitucional del derecho a la información de los consumidores, afirma la violación efectuada al impedir que se circule de forma libre la información encontrándose dentro de esto la censura previa, aclarando así que no pueden existir instancias que establezcan que contenidos son correctos o legítimos debiendo ser esto estrictamente neutral, además a través de este juicio estricto se incluye necesariamente el estudio de proporcionalidad que debe llevar el mismo, denominándose de tal modo la importancia del derecho de informar y el derecho de los consumidores a recibir información, dando mayor escala a diversos derechos como salud entre otros. En conclusión, se deduce que la tesis más relevante que se acoge de forma más precisa a la solución del problema jurídico es la planteada por la tesis B. toda vez que es la más garantista e idónea frente a lograr un equilibrio jurídico entre las relaciones de consumo, protegiendo así correctamente el derecho a la información en aquellos casos donde se genera vulneración alguna por falta de esta última.

Cerrando así la explicación de las soluciones planteadas para dar salida al problema jurídico;

como paso a seguir se mostrará la explicación realizada a la ingeniería reversa, donde en primera medida la sentencia (Sentencia C 583, 2015) estudia la demanda presentada por Laura Castilla Plazas al considerar que el artículo 24 de la ley 1480 de 2011 es inconstitucional por vulnerar los artículos constitucionales 16, 20 y 78, pues omite incluir dentro de la información mínima a proveedores y productores, las modificaciones genéticas de alimentos comercializados, excluyendo un aspecto del producto alimenticio que es esencial a su naturaleza y calidad, y que es relevante para el conocimiento del consumidor, generando desigualdad negativa, pues tal y como es claro en la exigencia constitucional los elementos intrínsecos a la calidad de los productos deben darse a conocer a los consumidores y al no permitírseles contar con ellos, se puede llevar a una elección inconsciente.

De tal forma, la Corte Constitucional manifestó, que los derechos de los consumidores abarcan tanto el acceso a los productos, como a la información sobre su origen, procedencia e impacto. Este conocimiento crea las condiciones necesarias para que el usuario final decida libre y voluntariamente si consume o no un producto, pues no se puede dejar de lado que quienes los crean se encuentran en la obligación de informar en el rotulado de los alimentos que ofrecen a los consumidores, si estos o uno de sus componentes fueron modificados genéticamente, tal como lo dispone la Resolución No 4254 de 22 de septiembre de 2011 expedida en su momento, por el Ministerio de Protección Social. Finalmente, concluye el deber constitucional consagrado en el artículo 78, además establece las características de información mínima requerida por el legislador frente a los productos en general.

Sobre el artículo 24 de la ley 1480 afirmó que esta no indicó, el deber del productor de

informar la especificación del bien, o sobre componentes de alimentos, lo cual lleva a una situación grave y de riesgo para los derechos constitucionales de los consumidores antes reseñados, involucrando el derecho a una información pertinente y la posibilidad de elegir un alimento conforme al modelo de vida escogido, aun así decide declarar exequible este último, salvo el numeral 1.4 de la misma norma el cual se declaró inconstitucional por el termino de 2 años mientras el congreso incluya las exigencias solicitadas. En este caso es evidente como la Corte Constitucional re conceptualiza la línea jurisprudencial al inclinarse por la tesis B, pues es claro como responsabiliza a los productores del tema y adicional hace aclaración de la protección constitucional del mismo.

Siguiendo el orden jurisprudencial respectivo al desarrollo de la presente la (Sentencia C 988, 2004) muestra la acción de inconstitucionalidad presentada por el ciudadano Marcel Tangarife Torres, al demandar los artículos 1, a partes de los artículos 3, a y 6 de la ley 822 de 2003, considerando que infringen el preámbulo y los artículos 2, 9, 11, 13, 49, 150 numeral 16, 158, 189 numeral 227 y 333 de la constitución, asegura el actor que estas disposiciones vulneran el bloque de constitucionalidad, pues se pone en peligro el derecho a la vida y salud de las personas, teniendo en cuenta que productos como plaguicidas que tienen ingredientes nocivos obtengan su registro de venta sin un estudio toxicológico.

Expuesto lo anterior, en este caso la Corte se inclina por las razones planteadas en la tesis A; con base en que promueve el denominado principio de precaución al imponer a las autoridades competentes el deber de evitar daños y riesgos a la vida, salud y medio ambiente, de modo tal que con este principio al existir evidencias científicas de un producto que presenta riesgos a los

derechos mencionados, estableciendo que tales valoraciones científicas no precisan de forma clara este elemento, urge el ejercicio de control y vigilancia por parte de las autoridades competentes para que se encarguen del tema y de esta manera se allegue en los productos tales riesgos. Así las cosas, la Corte concluye que la información científica no permite desvirtuar la presunción de constitucionalidad, pues las normas acusadas son compatibles con el principio de precaución. Por ende, la decisión estuvo encaminada a declarar exequibles los artículos demandados toda vez estos sí se adecuan al orden constitucional, concluyendo así que esta sentencia es la modificadora de línea.

Habiendo culminado así el análisis del anterior caso y dando continuidad a la presente línea la (Sentencia C 896, 2012) denota la demanda de inconstitucionalidad respecto el artículo 80 de la ley 1480 de 2011 presentada por Ramiro Rodríguez López frente a los artículos 29 y 158 de la constitución política, el actor justifica que es inconstitucional que el ministerio conozca con atribuciones judiciales cualquier controversia en cabeza de autoridades administrativas distintas a este, asegurando que no existe conexidad alguna entre la ley del estatuto del consumidor y un artículo que faculta al ministerio para suministrar justicia. La Corte en la presente oportunidad concluyó que la ley 1480 al ser un mecanismo normativo protector de aquellas medidas referidas a idoneidad, calidad y seguridad de los productos resaltando como tema central del presente artículo, “los deberes asociados al suministro de información a los consumidores por parte de proveedores y productores, características y efectos de publicidad” (Sentencia C 896, 2012) haciendo énfasis como núcleo de la anterior lo referente a protección del consumidor. Es por ello, que la adopción de disposiciones procedimentales e institucionales encaminadas a establecer órganos competentes para garantizar la aplicación del nuevo régimen

resulta equívoca, no hay conexidad entre las competencias asignadas al ministerio de justicia sobre el contenido de la ley estudiada. En ese sentido es clara la tendencia de la presente por inclinarse en lo que respecta a la tesis B, pues las funciones jurisdiccionales atribuidas a las autoridades administrativas deben estar vinculadas al debido proceso, y en consecuencia si lo dicho se desconoce es obvio que existiría la vulneración del artículo 116 y en especial 29 de la constitución política; finalmente, para concluir esta providencia, la Corte resuelve declarar inexecutable lo expuesto en el artículo 80 de la ley 1480 de 2011.

Continuando con el hilo de la ingeniería reversa, se trae a colación lo expuesto en aquella jurisprudencia con carácter fundador, la cual para la presente es la denominada (Sentencia C 524, 1995), en ella Francisco Cuello Duarte demanda por considerar inconstitucional el artículo 19 de la ley 30 de 1986, pues asegura que infringe el preámbulo y los artículos 1, 2, 78 y 83 de la Constitución. Como respuesta por parte de la Corte Constitucional referente al tema controversial afirma que los empresarios pueden escoger los instrumentos que consideren idóneos para anunciar sus productos si estos no atentan frente al bien común y la información que debe suministrarse al público, toda vez que la publicidad permite que los sujetos tengan una opinión autónoma de comprar un artículo o utilizar el servicio ofrecido.

Es por ello que, la Corte infiere que la norma demandada no impide la divulgación de propaganda por parte de los medios de comunicación allí citados, sino que los condiciona a los honorarios que determine el Concejo Nacional de Estupefacientes, hallando así un equilibrio entre el ejercicio de ciertas libertades y la protección de quienes pudieran ser afectados, logrando solventar declarar executable el artículo 19 de la ley 30 de 1986, e inclinándose más por las afirmaciones

realizadas en la tesis B.

Para dar por terminada la ingeniería en reversa, finalmente se estudia la (Sentencia C 909, 2012) donde los actores solicitan declarar la exequibilidad condicionada de un segmento del literal d, del artículo 2º y declarar inexecutable los literales e, y d de los artículos 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009, por considerar que vulneran los artículos 113, 150, 151, 152 y 333 de la Constitución Política, pues no es facultad del Congreso de la República señalar como consumidor financiero a cualquiera que tenga relación con entidades vigiladas por la SFC; además de permitir calificar cláusulas abusivas, en contratos de adhesión celebrados entre entidades vigiladas y consumidores financieros, adicionales a las consagradas en dicha ley.

Es así, Como en las consideraciones de la Corte se concluye que en el plano constitucional las decisiones se han enfocado hacia la protección de las relaciones de consumo, y de esa forma el artículo 78 propende la igualdad, y que no haya desequilibrio económico alguno entre las partes; añade que el legislador debe señalar los principios y reglas de información que contrarresten las desigualdades que experimenta la relación de consumo, añadiendo responsabilidad a la Superintendencia financiera de Colombia para determinar las cláusulas que por abusivas no se deben agregar en contratos de adhesión, ultimando en tal sentido la inclinación por la tesis B, pues es claro como esta sentencia busca la seguridad jurídica tanto de proveedores como consumidores financieros.

Postura crítica. Culminado el anterior contenido y de acuerdo a la inclinación que mostró la Corte constitucional no cabe duda que la tesis que responde de forma más precisa frente al problema jurídico es la B, pues en ella se responsabiliza a productores y proveedores por actuar de forma errónea al omitir que

los productos o servicios que ofrecen lleven implícita características completas o necesarias de información; además no se puede dejar de lado como en ella se recalca la protección constitucional que como deber están en la obligación de priorizar.

En consecuencia, si por el contrario se tuviese en cuenta el contenido de la propuesta planteada por la tesis A, se atribuye que esta también es correcta y viable, pero como se observó en el análisis de algunos casos precisados por la Corte Constitucional a pesar de la existencia de autoridades reguladoras, se evidencio como no siempre actúan de forma correcta, pues muchas veces al observar las funciones jurisdiccionales atribuidas a las autoridades administrativas se deja al descubierto que tales no siempre están vinculadas al debido proceso; surgiendo así la censura y falta de promulgación del derecho a la información, vulnerando de modo imparcial este derecho tan vital y necesario en la vida de los consumidores.

Mientras que, si en su defecto tal y como lo precisa la segunda tesis se realiza un juicio estricto, por medio del cual efectivamente a través de características invaluable como lo es la proporcionalidad se regule el control de calidad de los bienes y servicios en general, es claro que sería más arbitraria la protección de la información por medio de una decisión justa realizada por lo planteado allí, pues como se estudió en el presente artículo la parte jurisprudencial analizada tiene una clara tendencia a velar más por quienes transgredan por medio de información engañosa o falta de características técnicas la seguridad de consumidores y usuarios y adicionalmente la vida comprometida mediante el daño a la salud. Todo este escenario anteriormente descrito infiere en concluir la transcendencia del derecho a la información, es por ello que carece de vigilancia todo este tema, pues tal como señalo la Corte constitucional la falta de control frente a este derecho ha derivado

la causal principal para que las vulneraciones que se presentan en él sean consecuencia de omisión y transgresión en distintos casos.

Ahora, por fortuna existe la posibilidad de un test razonable dentro del cual fluya un juicio estricto que ejerza la parte faltante de control y vigilancia en caso de que se haya pasado por alto lo descrito en la norma y adicionalmente con tal descuido se quebrante el derecho a la información y con él otros múltiples derechos a los consumidores, a manera de ejemplo se puede traer a colación los casos analizados en la línea jurisprudencial en los cuales al no haber una clara especificación de las características técnicas de algunos productos se causó daños a la salud.

Por ello la necesidad de tal juicio, dejando claro en él la responsabilidad obligatoria que deben asumir quienes en la producción atentaron contra la salud y seguridad de la población en general por descuido de la descripción precisa de algún elemento o en su totalidad todas las particulares de información. No sobra señalar la importancia de este tema en la normatividad colombiana, no solo por el hecho de estar jerarquizado dentro del carácter fundamental, sino porque gracias a la información los consumidores tienen la posibilidad de elegir que les es viable y que no, asegurando que estos accedan a un producto siendo consecuentes de ello.

Para terminar, al analizar la parte normativa de nuestro ordenamiento jurídico; es claro establecer que desde el ámbito constitucional hasta la parte de decretos o resoluciones se determinan las reglas necesarias y obligatorias a seguir por parte de proveedores de distintos productos, lo relativo frente a esto no es destacar que existe un conjunto de normas más que suficientes para proteger este derecho, en realidad lo que asombra es como al haber un detallado estudio normativo se genera un quebrantamiento a los consumidores, por todo

esto como ya quedo demostrado el derecho a la información en Colombia si se vulnera y su protección surge hasta acudir a instancias mayores.

## Conclusiones

Finalmente, es pertinente concluir como a través del enfoque constitucional el derecho a la información tiene un rango de superioridad extrema, al ser consagrado como “derecho fundamental”, por eso cabe resaltar la amplia relevancia del mismo al permitir brindar un equilibrio de características esenciales para quien desee acceder a este, de ese modo cabe inferir que es ampliamente protegido por el estado social de derecho Colombiano.

Además, el marco normativo y legal que acoge este derecho es ampliamente fuerte, está encabezado por la ley 1480 de 2011 y desprende más normatividad la cual promueve por un adecuado uso, dando a conocer de tal manera los parámetros pertinentes que deben acoger los distintos proveedores a la hora de dar a conocer un producto o servicio, expresando de esa forma cada uno de los requisitos que debe tener implícita la información a la hora de mostrársela a los consumidores.

Adicionalmente, no sobra ultimar como la Corte Constitucional se ha pronunciado en diversos casos respecto los cuales ha esclarecido y protegido las vulneraciones presentadas a diversos consumidores por falta del deber de información de los productores, en ese orden de ideas es claro exponer como a pesar de existir diversa protección legislativa, tal no es suficiente para equiparar las cargas entre el deber de proveedores y el derecho de consumidores, siendo necesaria siempre la intervención de una instancia mayor la cual logre resguardar derecho a la información.

## Bibliografía.

Alabart, S. D. (2016). Colección Derecho del consumo. En S. D. Alabart, Colección Derecho del consumo (pág. 80). España: Talleres Editoriales Cometa, S.A.

Cardenas, B. M. (2016). Problemas Actuales Del Derecho De consumo En Colombia. Bogotá: Universidad Del Rosario.

Congreso, D. C. (12 de Octubre de 2011). LEY 1480 DE 2011. LEY 1480 DE 2011. Colombia. Copyright by. (2013). En R. H. Heras, Derecho y consumo: aspectos penales, civiles y administrativos. (pág. 706). Madrid: DYKINSON, S.L, Meléndez Valdés.

DECRETO 2269 (16 de 11 de 1993). Decreto 3466 de 1982, Congreso de la república (02 de 12 de 1982).

Gomez, D. O. (2010). protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas,. En D. O. Gomez, protección, garantías y eficacia de los derechos del consumidor en Colombia. Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, (págs. 203-239).

Jose Carreño Carlon, E. V. (1998). Temas Fundamentales Del Derecho A La Información En Iberoamérica. En E. V. José Carreño Carlón, Temas Fundamentales Del Derecho A La Información En Iberoamérica (pág. 11). Mexico: España.

Ley 1555, Diario Oficial No. 48.486 (Congreso de la república 09 de julio de 2012).

Medina, D. E. (2006). EL DERECHO DE LOS JUECES. Bogotá: LEGIS.

Monroy, M. C. (2015). EL DERECHO DE

INFORMACIÓN EN EL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN COLOMBIA: AVANCES Y DESAFÍOS. (<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/446/el%20derecho%20de%20informacion%20en%20el%20estatuto%20del%20consumidor%20en%20colombia%20avances%20y%20desafios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, Ed.) Bogotá D.C., Colombia: Universidad Santo Tomas De Aquino.

Muñoz, P. J. (2000). DESARROLLO JURISPRUDENCIAL Y PERSPECTIVAS DEL. DESARROLLO JURISPRUDENCIAL Y PERSPECTIVAS DEL. Bogotá D.C, Colombia, Colombia. Obtenido de DESARROLLO JURISPRUDENCIAL Y PERSPECTIVAS DEL. Nueva Constitución Política De Colombia. (2009). En Nueva Constitución Política De Colombia (pág. Art. 78). Bogotá, D.C: Unión Ltda.

Pablo Felipe Robledo Del Castillo, Monica Andrea Ramírez Hinestroza, Angelica María Acuña, Ana María Uribe. (2017). Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA. (D. M. Lopez, Ed.) Bogotá, Colombia.

Quirós, E.V.(1997). El derecho a la información. Costa rica: Universidad estatatal a distancia. RESOLUCIÓN 5109 (Ministerio de la protección social 29 de 12 de 2005).

RESOLUCIÓN NÚMERO 333 (MINISTERIO DE LAPROTECCIÓN SOCIAL 10 de 02 de 2011).

Resolución numero 4254 de 2011 (MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL 22 de 09 de 2011).

Rojas, C. L. (s.f). Perspectivas del derecho el consumo. En C. L. Rojas, Perspectivas del derecho el consumo (pág. 11). Bogotá: Universidad del Externado.

Sentencia C 010, expediente D-2431 (Corte Constitucional M. P. Alejandro Martínez Caballero 19 de Enero de 2000).

Sentencia C 1141, expediente D-2830 (Corte Constitucional M. P. Eduardo Cifuentes Muñoz 30 de Agosto de 2000).

Sentencia C 292, expediente D-3748 (Corte Constitucional M. P. Alfredo Beltran Sierra 23 de Abril de 2002).

Sentencia C 313, expediente D-9345 (Corte Constitucional M. P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo 23 de Mayo de 2013).

Sentencia C 432, expediente D-7946 (Corte Constitucional M. P. Humberto Antonio Sierra Porto 02 de Junio de 2010).

Sentencia C 524, Expediente No. D-920 (Corte Constitucional M. P. Carlos Gaviria Díaz 16 de Noviembre de 1995).

Sentencia C 543, Expediente D-1286 (Corte constitucional M. P. Carlos Gaviria Díaz 16 de Octubre de 1996).

Sentencia C 560, Expediente D-640 (Corte Constitucional M. P. Jose Gregorio Hernandez Galindo 06 de Diciembre de 1994).

Sentencia C 583, Expediente D-10608 (Corte Constitucional M. P. Gloria Stella Ortiz 08 de Septiembre de 2015).

Sentencia C 703, expediente D-8019 (Corte Constitucional M. P. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo 06 de Septiembre de 2003).

Sentencia C 749, expediente D-7686 (Corte Constitucional M. P. Luis Ernesto Vargas Silva 21 de Octubre de 2009).

Sentencia C 830, expediente D-8096 (Corte Constitucional M. P. Luis Ernesto Vargas Silva 20 de Octubre de 2010).

Sentencia C 896, Expediente D-9079. (Corte Constitucional M. P. Ramiro Rodriguez López 31 de Octubre de 2012).

Sentencia C 909, expediente D-9075 (Corte Constitucional M. P. Nilson Pinilla Pinilla 7 de Noviembre de 2012).

Sentencia C 988, expediente D-4884 (Corte Constitucional M. P. Humberto Sierra Porto 12 de Octubre de 2004).

Sentencia C-123 , expediente D-4179 (Corte Constitucional (M. P. Alvaro Tafur Galvis) 18 de Febrero de 2003).

Sentencia C-1299, expediente D-5764 (Corte Constitucional M. P. Alvaro Tafur Galvis 07 de Diciembre de 2005).

Sentencia C-743, expediente D-8015 (Corte Constitucional (M. P. Jorge Iván Palacio) 15 de Septiembre de 2010).

Sentencia T 136, expediente T-3.686.439 (Corte Constitucional M. P. Jorge Iván Palacion Palacio 13 de Marzo de 2013).

Sentencia T 145, expediente T-730843 (Corte Constitucional M. P. Alvaro Tafur Galvis 19 de Febrero de 2004).

Sentencia T 543, Expedientes T-6.029.705 y T-6.139.760 (Corte Constitucional M. P. Diana Fajardo Rivera 25 de Agosto de 2017).

Unidas, A. G. (1948). La Declaración Universal de Derechos Humanos., (pág. art 19). París.