

## EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA NORMATIVA NACIONAL E INTERNACIONAL

The right to consumer information in national and international regulations

*Angiee Katherine Ortegón Zapata\**

Estudiante Facultad de Derecho  
UNISANGIL  
San Gil, Santander, Colombia

### RESUMEN

La protección del derecho a la información del consumidor ha generado gran relevancia en relación con la necesidad de proteger a los consumidores frente a las relaciones con los proveedores o empresas prestadoras de bienes o servicios, teniendo en cuenta las diferentes normatividades a nivel internacional y nacional, verificando si realmente se le está brindando protección a este derecho, razón por la cual es obligación de dichas empresas otorgar la información sobre el producto que se está comercializando y que esta cumpla con todos los requerimientos de ley.

Así mismo, lo que se quiere con este artículo es verificar si realmente se le ha brindado protección a este derecho, que es tan importante para los consumidores, teniendo en cuenta los

fundamentos constitucionales nacionales e internacionales, logrando crear un estudio a través del cual se verificara si se ha generado tal protección al derecho a la información por parte de las empresas comercializadoras de productos, bienes y servicios a los consumidores.

**Palabras claves:** Consumidor, derecho a la información, empresas, proveedores, bienes o servicios.

### ABSTRACT

The protection of the right to information at the national and international level is of great relevance in relation to the need to protect consumers in their relations with suppliers or companies providing goods or services, taking into account the different regulations to At the international and national levels, what is involved is to verify if this right is really being protected; because it is the obligation of these companies to provide information on the product that is being marketed and that it complies with all the requirements of law whether in Colombia or in

---

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

several countries where the importance of this right is highlighted.

Likewise, what we want to show with this article is to verify if the right to information has been given protection, taking into account the constitutional foundations, the legal nature of this right nationally or internationally, a study will be carried out through which Observe whether protection of the right to information has been generated at the national and international levels by companies that sell goods and services to consumers.

**Keywords:** Consumer, right to information, companies, suppliers, goods or services.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo investigativo tiene el propósito de dar a conocer el ámbito nacional e internacional que tienen las empresas y proveedores de productos, bienes y servicios en relación con la protección del derecho a la información que tienen los consumidores. De esta manera, es de gran importancia resaltar cuáles han sido los alcances que tiene la protección del derecho a la información del consumidor en países como España, México, Perú, Chile, Argentina o Costa Rica y el concepto que tiene el Consejo de Ministros de Consumo de la Unión Europea, las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, teniendo en cuenta la Constitución política y la diferente normatividad que nos sirva de apoyo para realizar nuestro proyecto.

Es de gran importancia resaltar la protección que tiene el derecho a la información que tienen los consumidores o las personas que adquieran un bien o producto a las empresas distribuidoras de dichos y, así mismo, resaltar que este derecho también tiene raigambre constitucional a nivel nacional como se ha evidenciado en la Constitución Política, en la Ley 1480 de 2011 y a nivel internacional en los países ya mencionados.

## JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que el derecho a la información tiene raigambre constitucional a nivel nacional e internacional, no hay duda alguna que dicho derecho ha sido vulnerado a los consumidores por parte de las empresas, proveedores o distribuidores de bienes, productos y servicios debido a que dichas empresas no otorgan al consumidor la información idónea de cada producto que está en el mercado, lo que ha generado una violación de este derecho, logrando así que estas empresas creen abusos y, de esta forma, se ha evidenciado que en realidad no se les ha brindado una real protección a los consumidores.

Es preciso darnos cuenta que a las empresas prestadoras de bienes y servicios hacia los consumidores no les interesa si a estos se les suministra la información de cada producto, y lo que estas quieren es que lo adquieran y así generan un alza en su economía.

Partiendo de esto, el objetivo principal que persigue este proyecto de investigación, y sobre el

cual se va a desarrollar y, además, se encuentra enfocado es en determinar la protección del derecho a la información en los diferentes ámbitos, analizando a nivel nacional e internacional la protección de dicho derecho, para lograr establecer si realmente se ha generado una protección al derecho a la información.

Se realizará a través de un enfoque cualitativo, seguido de una metodología de carácter descriptivo teniendo en cuenta la recopilación de información contenida en la Constitución y algunos libros y basándonos en la normatividad internacional. En seguida se realizará una revisión documental, se clasificará la información para desarrollar nuestro artículo, luego se tendrá en cuenta el marco normativo nacional e internacional y, para finalizar, se realizará el análisis de la información la cual se verá reflejada en un artículo de reflexión para determinar la protección del derecho a la información de los consumidores nacionales e internacionales.

## METODOLOGÍA

A partir de la metodología de la investigación cualitativa, se presentará el desarrollo mediante el método de análisis documental.

Así, esta investigación se organizó en 3 fases:

Primero la recolección y registro de la información: Recopilación de toda la información relacionada contenida en libros, artículos académicos, páginas web, bases de datos, entre

ellos el libro *Introducción al derecho al consumo*, de Juan Carlos Villalba, en el cual se enfatiza la protección del derecho a la información en el ámbito nacional e internacional encaminada al objeto de estudio de la investigación.

Revisión documental. Se definieron las palabras clave, se establecieron los tópicos de estudio para clasificar la información recopilada y seleccionada, así:

Contexto internacional: en Italia, España, México, Perú, Chile, Argentina, Costa Rica, con los conceptos del Consejo de Ministros de Consumo de la Unión Europea y las directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, marco normativo en Colombia sobre el derecho a la información del consumidor, como la Constitución y, también, los estatutos internacionales del consumidor.

Para finalizar, se realizará el análisis de la información que se verá reflejada en el presente artículo de reflexión sobre la protección del derecho a la información en el ámbito nacional e internacional.

## RESULTADO

### **El derecho a la información del consumidor en la normativa nacional e internacional**

El derecho a la información de los consumidores a nivel nacional e internacional ha tenido trascendencia jurídica, pues existe una diversa normatividad que ampara dicho derecho. De este modo, es de gran importancia mencionar las directrices de las Naciones Unidas en las que

se señala que el derecho a la información es un deber que tienen los productores de servicios al momento de brindarles un determinado producto a los consumidores. Así mismo, las empresas están en la obligación de ofrecer la información correcta de los bienes o servicios para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso y disfrute necesario del producto que se está comercializando.

Así, es de gran importancia dar a conocer las diferentes normatividades internacionales que protegen el derecho a la información de los consumidores. Haremos un breve recuento de este tema en donde se tomarán los diferentes aportes de los países que han protegido este derecho.

En primera medida, cabe resaltar que el consumidor en Francia se define como aquella persona que contrata con una empresa, proveedor o productor, diferentes bienes y servicios para satisfacer sus necesidades personales, como se señala en la ley francesa sobre Protección e Información del Consumidor del 10 de enero de 1978. En esta se menciona uno de los principales principios constitucionales como lo es la información que tienen los consumidores sobre determinado producto en donde las empresas que comercializan estos están en el deber de otorgar esa información y, por supuesto, las entidades obligadas a suministrar las técnicas informativas de estos.

Por otra parte, como se ha señalado, el Código del Consumo de Francia donde se toca el tema de la información a que tienen derecho los consumidores y en la cual se manifiesta que toda empresa, proveedor o profesional que venda

bienes o preste servicios al consumidor está en la obligación de brindar dicha información antes de la celebración del contrato. De igual forma, permite que el consumidor conozca las características esenciales del bien o servicio que se le está ofreciendo, razón por la cual este debe comunicar al consumidor el período de tiempo durante el cual sea predecible, cumpliendo con los elementos necesarios para el uso del bien que pueda adquirirse en el mercado. De esta misma manera el fabricante o importador estará obligado a comunicar dicho período al consumidor.

Asimismo, en este Código también se ve reflejada la información relacionada con su identidad, sus datos contacto, postales, telefónicos y electrónicos, y sus actividades, asimismo, da a conocer la información relativa a las garantías legales, las funcionalidades de su contenido y la existencia e implementación de garantías y otras condiciones contractuales al momento de la celebración de contrato.

La información que es entregada obligatoriamente al consumidor por el vendedor, comercializador o proveedor debe ser legible antes de la ejecución del contrato y confirmada por escrito cuando se compra el producto o cualquier bien o servicio que está en el mercado.

Hay que decir, que en este país el consumidor tiene protección al derecho a la información como se evidencia en los convenios internacionales y sobre todo en este artículo en donde se ve reflejado que sí existe tal protección y que, por ende, es obligación de estas empresas comercializadoras de bienes y servicios que accedan a cumplir con este requisito, pues es

fundamental para los consumidores conocer las especificaciones del producto.

Como es evidente en el ordenamiento jurídico de Francia se ha analizado que en este país sí se le ha brindado protección a los derechos de los consumidores, y se parte de que existe una variada normatividad que busca que las empresas estén en el deber de suministrar la información a los consumidores, pues estas tienen la obligación de otorgar todo lo referente a las especificaciones de cada bien y servicio que se le está ofreciendo a aquella persona que adquiere dicho producto. Es así que en relación con nuestro ordenamiento jurídico colombiano tiene gran empatía debido a que ambas naciones buscan la protección de los derechos de los consumidores y, sobre todo, el derecho a la información.

Para concluir, es muy relevante mencionar que la información contenida en el etiquetado de estos productos muestra, normalmente, múltiples deficiencias en relación con los componentes: idioma, datos identificativos del fabricante o proveedor, en pocas palabras se ha evidenciado que muchas veces los consumidores que adquieren los productos de otro país, por ejemplo, cuando un consumidor adquiere un producto que comercializan por la televisión y cuando lo usa observa que no puede utilizarlo debido a que está en otro idioma que las personas no entienden. Este es uno de los casos más frecuentes de forma tal que los consumidores no tengan interés en saber lo indispensable del producto sino que lo adquieren y desean que supla su necesidad, razón por la cual es necesario conocer la información veraz y suficiente para el consumidor.

Sí se ha generado protección a los derechos de los consumidores, pero en realidad es muy poco porque las empresas abusan de la confianza que le ofrecen los consumidores al momento de adquirir los productos debido a la buena fe de estas, razón por la cual esto en realidad ha generado que las empresas comercializadoras de bienes y servicios saquen provecho de esto y vulneren los derechos de los consumidores suministrando un producto sin que este cumpla con las especificaciones legales.

De tal forma que es imprescindible dar a conocer que en Costa Rica se le ha brindado protección al derecho a la información del consumidor a través de la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor. Por medio de esta ley, se protegen los derechos, los intereses y las garantías que tienen los consumidores ante las ofertas del mercado que le brindan las empresas que comercializan bienes, productos y servicios.

De igual forma, mediante esta ley, se pretende que las empresas no vulneren los derechos de los consumidores, como en los casos en que estos no sean bien informados de cada bien o servicio que ofrezcan los vendedores, principalmente garantizando la efectividad respecto a la defensa del derecho a la información en los eventos en los cuales se originen engaños o reclamos de los productos ofrecidos.

Otro aspecto importante en esta ley es el de los contratos y los convenios que se realicen entre la empresa y el consumidor al momento de comprar determinado producto, pues este debe cumplir con los siguientes requerimientos:

concretar el precio de la compra o venta de los bienes o servicios, es decir, estas empresas están en la obligación de intercambiar la información del producto, estableciendo cómo se va distribuir o comercializar, sus características, cantidad, volumen y peso.

Igualmente, como se ha establecido en las convenciones internacionales y en los tratados de los que Costa Rica es parte, se ha tenido en cuenta en la legislación interna y en sus reglamentos, los principios generales del derecho, los cuales han sido fundamentales e irrenunciables a favor del consumidor, como lo son el acceso a una información veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con su descripción correcta de calidad y precio, de la misma manera hace referencia a la educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de esos bienes o servicios.

Por consiguiente, es obligación del poder ejecutivo y en especial del Estado diseñar y, asimismo, formular programas de educación e información para el consumidor, con la intención de capacitarlo logrando así que este tome decisiones fundadas sobre el consumo de bienes, productos y servicios y, sobre todo, con el conocimiento de sus derechos.

En otras palabras podemos decir que los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección a la seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, en donde el Estado apoyará los organismos que ellos constituyan

para la defensa de sus derechos.

Del mismo modo, el régimen de responsabilidad que tienen el productor, el proveedor y el comerciante deben expresar en forma concurrente los casos en los cuales se genere la existencia de culpa, y reconocer el caso cuando el consumidor resulte perjudicado por razón del bien o producto o servicio, en relación con las informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su uso y riesgos.

Es decir, mediante la implementación de esta ley se han instaurado los mecanismos para solucionar conflictos, por ejemplo, la conciliación y el arbitraje para dar solución a estos inconvenientes que se presenten entre las partes que, en este caso, como ya lo hemos mencionado, son la empresa, productor o proveedor y, principalmente, el consumidor con el objeto de dar solución a estas situaciones.

Es así como en nuestro país y en Costa Rica se ha creado diferentes normatividades que amparan los derechos de los consumidores frente a los abusos de las empresas, proveedores o comercializadores de bienes y servicios, logrando así que estas estén en la obligación de otorgar todo lo necesario para que el cliente conozca los productos. En Colombia muchas empresas buscan que el cliente adquiera los productos de buena calidad y que cumpla con todo lo establecido por ley, de esta forma les garantizan la protección de sus derechos los cuales están contemplados en el estatuto del consumidor, es así que también existen empresas a las que solo les interesa que las personas compren, pero en realidad no se preocupan porque estas queden

satisfechas, sino realmente lo que les interesan es crecer en el mercado sin importar que a los consumidores se les estén vulnerando sus derechos.

Ahora bien, es de vital importancia resaltar el pronunciamiento de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo. El acceso de los consumidores a una información adecuada les permite realizar elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual. En este caso permite que estos hagan parte de un elemento base para el consumidor porque le genera la capacidad suficiente para ejercer sus derechos y la obligación de los proveedores de informar a las partes, en este caso al productor o comercializador del producto, consiguiendo así que el consumidor conozca sobre determinado bien o servicio (Ginebra, 2017).

Se logra así que las empresas adopten políticas nacionales e internacionales que promuevan la protección de los derechos de los consumidores y, sobre todo, en otorgarle a estos la información clara y oportuna de los bienes y servicios, asimismo, que incluyan los datos establecidos en sus diferentes normatividades para que de esta forma los consumidores puedan colocarse en contacto con las empresas y para que estas puedan identificarlas y localizarlas.

De hecho, como lo señala Elsy López, (s.f., p. 6) “El Consejo de la Comunidad Europea, el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una Política de Protección e Información a los Consumidores, ordenó en forma sistemática todas las iniciativas para la tutela del consumidor”. Es así como la

información de los productos debe cumplir con las características correctas sobre la calidad de estos, y también comprobar la identidad de las empresas y proveedores que comercializan productos, bienes y servicios, logrando que se brinde seguridad y satisfacción al consumidor.

Se busca crear una política de protección y de información de los consumidores y, a la vez, un nuevo programa para perseguir la acción de protección y de información de los consumidores, logrando así que se preste una especial atención y vigilancia al tema de los precios y a que se hable del desempeño en relación con la creación de las condiciones para un mejor trabajo entre representantes de los consumidores, empresas, productores y distribuidores.

En los diferentes convenios nacionales e internacionales se ha brindado la protección a los consumidores, garantizándoles todos los derechos que tienen estas personas a estar informadas de cada bien y servicio, verificando así que se cumplan los requerimientos exigidos por la ley y, así mismo, velar porque las empresas otorguen todo lo necesario a estas personas como las especificaciones de cada producto, calidad, cantidad, peso y volumen. En Colombia la superintendencia de industria y comercio y las ligas del consumidor son las encargadas de proteger al consumidor y velar porque las empresas cumplan con lo establecido por la ley.

Mientras tanto, en España la Constitución de 1978 fue la primera que elevó al rango constitucional la protección a los consumidores, así mismo señala que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y

usuarios, protegiendo principalmente el derecho a la información, de igual forma, a la seguridad y la salud. Además, se estimula proteger la información y la educación de los consumidores, habrá que decir también que fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en los casos en los cuales se pueda afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca.

A su vez, la Ley 26 de 1984, se creó para la defensa de los consumidores y usuarios, y establece que es un deber de las empresas promover la información a los consumidores, porque es un derecho primordial de dichas personas adquirir información correcta sobre productos o servicios, así como la divulgación lo cual facilita el conocimiento sobre su adecuado uso y manejo, logrando que los productos y servicios puestos a disposición de los usuarios lleven consigo las especificaciones suficientes sobre sus características esenciales: origen, naturaleza y composición, etc., lo cual permite que el consumidor sea informado del producto y, así mismo, este lo adquiera y quede satisfecho.

Como se ha evidenciado, en esta ley las empresas comercializadoras de bienes y servicios deben cumplir con las exigencias concretas en esta materia, se determinarán los reglamentos de etiquetado, presentación y publicidad de los productos del mercado logrando así garantizar siempre el derecho de los consumidores y usuarios a una información objetiva respecto de cada producto.

Es así como la protección de los consumidores tiene un marco constitucional económico en España y en Colombia y guardan

mucha similitud, en primera medida genera un amparo en la defensa de estos. En relación con los daños que se les cause a los bienes y servicios que el consumidor está adquiriendo a dichas empresas, lo cual ha generado un desajuste en el mercado, razón por la cual lo que se busca con la implementación de esta ley es garantizar la defensa del consumidor en donde no se vean vulnerados los principios económicos constitucionales.

De igual forma, en relación con el tema de protección de este derecho también se ven reflejados los intereses económicos, pues este se inserta dentro de la regulación constitucional que lo ampara, la cual se ve evidenciada en garantizarle a los consumidores que la información lanzada al mercado sea confiable, verídica y que, además, cumpla con las condiciones de los productos o servicios de forma precisa y puntual.

En sí, el derecho a la información se concreta fundamentalmente en la posibilidad para que el consumidor o el usuario tengan un conocimiento amplio sobre las características básicas del producto, sepan de las condiciones de su adquisición de forma tal que puedan realizar una elección razonable entre los diferentes productos o servicios.

Ahora bien, en México existe la ley de protección al consumidor, la cual señala la protección a la información y la publicidad de los productos ofrecidos a los consumidores determinando los aspectos como calidad, precio y condiciones de compra de bienes y servicios.

Por otra parte, en el capítulo III de la esta

ley se establece la información plena, veraz y suficiente sobre los bienes y servicios, que es necesaria y de gran importancia para realizar la elección del producto. De esta manera se le hace saber al consumidor de la composición, las características, su calidad, las contraindicaciones, su precio real, los riesgos que pueden representar para la salud del consumidor.

Por lo tanto, esta ley tiene semejanza con la Ley 1480 del 2011 debido a que ambas buscan promover y proteger los derechos del consumidor y velar por la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones que surgen entre proveedores y consumidores. Igualmente, se incluyen los derechos, salud y seguridad del consumidor, la educación y, principalmente, el otorgamiento de información logrando así la protección de sus derechos, incluida la publicidad engañosa y abusiva por parte de las empresas prestadoras de bienes y servicios.

En este país la protección al consumidor es una noción sutil, pues comprende un derecho de vital importancia como lo es el de la vida, salud, información y a la economía personal, se establece la obligación de los gobiernos de adoptar o fomentar la adopción de medidas apropiadas, teniendo en cuenta las normas nacionales e internacionales en las cuales se enfatiza la promoción y protección de los derechos económicos de los consumidores.

Por su parte, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor de Perú, mediante la Ley N° 29571, se establece como un principio esencial de la política social y económica del Estado, la protección de los derechos de los consumidores,

de esta forma es imprescindible señalar que el Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores ya sea en el sector público y el sector privado, logrando facilitar los espacios a los consumidores.

De igual forma, en este país los entes encargados están en la obligación de velar porque las empresas prestadoras de bienes y servicios otorguen la información del producto, la cual debe ser verídica y eficaz para que los consumidores tomen decisiones respecto a cada producto y logren cumplir con sus expectativas al momento de adquirirlo.

Al comparar, se puede establecer que en Perú, como en nuestro país, los consumidores tienen derecho a tener información apropiada sobre determinado producto, logrando así que el consumidor observe la calidad del servicio y quede satisfecho del bien o servicio que se le ha prestado. Con respecto a las empresas y proveedores deben brindar al consumidor la satisfacción y credibilidad sobre el producto para que el consumidor pueda tomar una decisión adecuada del mismo, generando que este pueda realizar una elección que se ajuste a sus intereses económicos.

En la Constitución Política de 1994 de Argentina se menciona que los consumidores de bienes y servicios tienen derecho a establecer una relación del consumo entre la empresa y el consumidor, a la seguridad e intereses económicos, a la protección de su salud, a una información adecuada, a la libertad de elección y a las condiciones de un buen trato, en todo caso es imprescindible dar a conocer que, mediante esta

norma, se le da gran importancia a la protección al consumidor.

Por su parte, el Código Civil y Comercial argentino se ocupa de lo relacionado con la formación del consentimiento del consumidor, en especial, en lo que atañe al uso de prácticas abusivas y a la información y publicidad. En el artículo 1100 señala que es obligación del proveedor suministrar información en forma detallada, oportuna y eficaz al consumidor, respecto de todo lo relacionado con las especificaciones de los bienes y servicios que provee, las condiciones de su comercialización, indicándole al consumidor que la información será siempre gratuita y proporcionada con la claridad necesaria que permita su comprensión. Por consiguiente, cuando se genera la falta de información del producto da lugar a la existencia del derecho de desistimiento, que debe evidenciarse en el documento contractual, estas razones no determinan la extinción del derecho.

Siendo las cosas así, resulta claro decir que en los casos en los cuales se celebre un contrato entre el Banco Central de la República Argentina y el consumidor, es obligación de este permitir al consumidor obtener una copia y de esta manera conservar la información que le sea entregada por el banco, en la medida que el consumidor pueda acceder a la información en determinado tiempo, en este sentido se comprende que obliga al banco a suministrar información suficiente para que el cliente, que en este caso es el consumidor, pueda comparar las distintas ofertas de crédito ofrecidas por el banco.

Queremos con ello significar que las

empresas en Argentina, como en Colombia, están en la total obligación de velar y cumplir los derechos y deberes básicos del consumidor como lo son; el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y características, y el deber de informarse responsablemente de ellos, de igual forma, a la libre elección del bien o servicio.

Observamos también, en la Constitución Política de Ecuador del 2008, que los consumidores tienen derecho a disponer de bienes o servicios de óptima calidad y que cumplan con los requisitos establecidos, además de esto que estos bienes sean elegidos con libertad, otorgándole al consumidor la información precisa sobre su contenido y características lo que conlleva a que la ley instaure los mecanismos de control de calidad en defensa de los consumidores.

De esta forma, lo que conlleva esto es que las personas usuarias y consumidoras que adquieran bienes o servicios a las empresas podrán formar asociaciones que inciten a proteger el derecho a la información de los consumidores y, de esta forma, genere que dichas empresas cumplan con la normatividad establecida en cada país, ya sea en Colombia o a nivel internacional.

En efecto, la ley orgánica de defensa del consumidor se creó con la finalidad de normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos y deberes de los consumidores, encaminado a la equidad y la seguridad jurídica. Es necesario resaltar que en esta ley se menciona el derecho a la información adecuada y completa

sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado al consumidor, así como sus precios, calidad, condiciones de contratación que incluya los riesgos y contraindicaciones que se pudieren presentar.

De acuerdo, con lo expuesto esta ley guarda comparación con nuestro ordenamiento jurídico colombiano, necesariamente con el Estatuto del Consumidor en donde ambas normatividades señalan que la información básica comercial radica en los datos, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o producto que está en el mercado. Igualmente esta va relacionada al valor que los bienes y servicios deben contener, el precio total, los montos como los impuestos, de tal manera que el consumidor pueda saber el valor final.

De esta manera, se estableció en el Consejo de Ministros de consumo de la Unión Europea que la Resolución sobre educación e información al consumidor, en la que entre otros aspectos se reconoce la importancia de la información como instrumento para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios y para aprovechar al máximo las ventajas del mercado interior (Eguizábal Maza, 2001, p. 87).

Como lo menciona Maza, mediante esta resolución los consumidores tienen la posibilidad del acceso a la información de los bienes y servicios que están prestando las empresas, debido a que es una obligación de estas otorgarla y

suministrarla para que el consumidor tenga una mejor opción en el mercado.

De la misma forma, es necesario que los consumidores europeos estén bien informados y, así mismo, estar al tanto de qué hace la Unión Europea por estos, cómo se puede participar en sus actividades, las cuales van encaminadas a generar protección al derecho a la información, teniendo en cuenta cuáles son los derechos que se encuentran consagrados en la Carta de los Derechos Fundamentales como lo es la información, y entre los intereses de esta esta el amparar a los consumidores, de forma tal que se encarga de proteger bienestar económico, salud, seguridad; promoviendo así los derechos a la información y a la educación, creando medidas para ayudarles a defender sus intereses y les motiva a crear organizaciones de consumidores.

De la misma forma se ha evidenciado que Colombia permite que el consumidor tenga la capacidad para protegerse en relación con la información y el acceso a la misma. Por lo tanto, lo que busca es mejorar las normas de información sobre productos de consumo, una necesidad que tienen los consumidores de conocer las especificaciones de estos, generando que las empresas creen políticas que incluyan la transparencia en la información sobre productos, así mismo, el desarrollo de servicios de información al consumidor.

Por otra parte, en la legislación europea de protección a los consumidores a lo largo del tiempo se puede decir que, desde la implementación en 1975, se creó el primer programa de información y de protección de los

consumidores, en el cual se han tomado diversas medidas para defender los intereses de los consumidores en ámbitos tales como cuando se genera publicidad engañosa, abusos de las empresas frente a otorgar la información del producto.

Por consiguiente, es necesario mencionar que el cliente debe recibir productos de calidad, que sean seguros, los cuales no deben atentar contra la salud de igual forma el consumidor debe recibir la información completa y la protección contra la publicidad engañosa y las cláusulas abusivas. Sin embargo, el consumidor tiene como principal deber conocer sus derechos para reclamarlos, en especial, informarse respecto de la calidad de los productos, bienes o servicios, de igual manera, de las especificaciones e instrucciones que suministre el productor en relación con su adecuado uso o consumo. Es de gran importancia dar a conocer las diferentes normatividades internacionales que protegen el derecho a la información de los consumidores, es así que daremos un breve recuento de este tema; en donde se tomarán los diferentes aportes de los países que realmente han protegido este derecho.

### **Ámbito nacional**

Dentro de esta perspectiva, es importante señalar que en Colombia la Constitución Nacional dice que los consumidores de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a una información adecuada y veraz, de igual manera, a la libertad de elección por lo cual las autoridades velarán por la protección de estos derechos.

Se destaca un papel importante del

derecho a la información como elemento determinante para el consumidor que este debe estar adecuadamente informado y así tomará una decisión razonada del bien o servicio; un ejemplo de esto es que si el cliente no obtiene la debida información se obligará contractualmente a las empresas a otorgarles a estos la información requerida, cumpliendo con lo establecido en las diversas normatividades nacionales, para que no surjan consecuencias jurídicas en el contrato establecido entre las partes.

El derecho a la información es un deber de quienes produzcan o distribuyan bienes o servicios. Esta información debe suministrarse al consumidor; en este caso tiene gran similitud Francia con nuestro ordenamiento jurídico debido a que estas leyes lo que buscan es que las empresas brinden la información necesaria para adquirir determinado producto.

Por lo que se hace evidente la necesidad de crear una asimetría a través de las medidas de los propios agentes de los mercados nacionales e internacionales que le den confianza al consumidor para que adquiera los bienes, brindándoles garantías de calidad o implementando medidas tomadas por el Estado para protegerlos y, principalmente, velar porque la información del contenido del producto cuente con los requerimientos de ley.

Con la implementación de la Ley 1480 del 2011 o Estatuto del Consumidor, Colombia y varios países como España, México, Perú, Chile, Argentina y Ecuador se ajustan en relación con la defensa de los consumidores frente a la protección del derecho a la información, generando así que

dichas personas conozcan de la calidad, características y precios de los bienes o servicios que dichas empresas están ofreciendo; debido a esto la información que suministran los productores o distribuidores a los consumidores debe cumplir con los requerimientos de la relación jurídica que surge entre el productor y el consumidor (relaciones B2C), además esta debe reunir unas características que permitan el conocimiento del bien o servicio que se está adquiriendo.

En general, la información es un derecho fundamental debido a que esta es un elemento estructural y esencial para el consumidor, razón por la cual el consumidor debe estar informado del producto, lo que implica la obligación de comunicar que a las partes, ya sea el productor o comercializador y principalmente al consumidor, si el producto cuenta con los datos suficientes para su comercialización.

Como se ha estipulado la “Directiva establece que el consumidor deberá prestar su consentimiento para recibir información no solicitada por parte del proveedor de servicios financieros”. Lo que se busca con esto es que se proteja el derecho a la información de los consumidores a nivel internacional, generando así que las empresas ofrezcan un bien o servicio a los consumidores con los requerimientos de ley y les brinde la información necesaria a estos (Mejía, 2014, p. 9).

Ahora nos centraremos en establecer, de acuerdo con el rango superior o constitucional, cómo se encuentra abordado el derecho a la información en nuestro ordenamiento jurídico y,

adicionalmente, el enfoque que ha dado la Corte Constitucional, pues se han desplegado de distintas formas según la jurisprudencia por analizar.

Actualmente se puede considerar que una de las principales causas que ha generado es la desigualdad entre proveedores y consumidores, una de las cuales es la falta de información del producto, razón por la cual se encuentra en un aspecto de irregularidades informativas entre estos, que han evidenciado que dichas irregularidades son en beneficio de la empresas, porque a estas no les interesa si realmente el consumidor queda satisfecho con el producto, sino que adquieran y paguen el costo de este sin importar si este cumple con los requerimientos y las especificaciones establecidas por el consumidor.

Razón por la cual el derecho del consumo, o derecho del consumidor a nivel nacional o internacional, es definido como el conjunto de normas de diferente índole que tiene por objeto y naturaleza la protección de los derechos y defensa de los consumidores al momento de adquirir algún tipo de servicios, bienes y productos de las empresas prestadoras de estos.

El derecho a la información es un elemento de discernimiento suministrado de forma obligatoria por las partes contratantes, primero el deudor de la obligación de información y la otra acreedor de la obligación de información en donde es de gran importancia que dichas empresas cumplan con los requerimientos de la relación jurídico y, así mismo, sea de obligatoriedad, sino que la información

suministrada por las empresas prestadoras de bienes y servicios debe reunir unas características que permitan el conocimiento del bien o servicio que se está adquiriendo por parte de estas.

Se puede decir que este derecho hace parte de un instrumento para la protección de los derechos de los consumidores, cuando se trate de comportamientos en mercados imperfectos, en los que hay asimetrías de información entre proveedores y clientes que afecten las decisiones de los consumidores.

La Ley 1480 de 2011 señala que uno de los requisitos más importantes en el derecho del consumo es la información que debe ser entregada por productores y proveedores, la cual debe ser real y suficiente cuando se demuestra el mal uso de los productos. Siempre y cuando entreguen a los consumidores los manuales de uso, instalación y mantenimiento, lo que genera igualmente la obligación de informar, en determinados momentos, sobre los riesgos de los productos o los efectos negativos de su uso.

Así, lo que otorga la Ley 1480 de 2011 es el derecho de los consumidores a una información de calidad, definiendo qué información y sus características, obligaciones de otorgar información y consecuencias de no hacerlo para que las empresas cumplan con lo establecido por dicha ley.

De otra manera, en nuestro ordenamiento jurídico se creó la Resolución 4444 de 2014 la cual señala que llegado el momento que se genere la terminación del contrato entre las partes los proveedores de servicios, que en este caso son de comunicaciones móviles, deberán suministrar

información al usuario sobre el tiempo de la cláusula de permanencia, de igual forma, el valor que este debe pagar por dicha terminación, es decir, que la información deberá ser suministrada a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de forma inmediata, cuando el usuario así lo solicite.

El estatuto de protección de los derechos del consumidor en Colombia señala que dentro de sus objetivos está proteger, promover y garantizar la confianza en la exigencia de los derechos de los consumidores frente a los problemas que se presenten entre las empresas. Mediante este estatuto se debe garantizar su salud y seguridad, además pretende suministrar el acceso a los consumidores de la información que favorezca la tranquilidad de tomar decisiones acertadas en sus elecciones.

Este Estatuto ha estipulado lo concerniente a la información del producto, y pide a los proveedores y productores otorgar a los consumidores información suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y cuando, en algún momento, se genere algún daño, o que al consumidor le lleguen los productos defectuosos, serán responsables de los daños que sean consecuencia de la incorrecta o escasa información; también toma en cuenta la protección al consumidor de comercio electrónico, requiriendo que el vendedor deba exponer claramente su identificación (NIT), y dar toda la información del producto y el servicio a la venta, el plazo de la oferta y la disponibilidad del producto.

Lo que se quiere con este artículo es demostrar que si realmente se ha procurado proteger el derecho a los consumidores a nivel nacional e internacional, pues en este caso a través de los Estados y especialmente de Colombia, se deben adoptar políticas que obliguen a que las empresas otorguen lo necesario en relación con la información de cada producto.

### **Entidades encargadas de protección al consumidor**

En primera medida, daremos a conocer que nuestra Constitución Política, señala que “La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios”.

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 (Const., 1991, art. 78).

Ahora, en Colombia a nivel local los encargados de velar porque se protejan los derechos de los consumidores son los alcaldes, quienes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la

Superintendencia de Industria y Comercio. También se encuentra la Red Nacional de Protección al Consumidor la cual está integrada por los consejos de protección al consumidor de carácter nacional o local donde existan, las alcaldías y las autoridades administrativas del orden nacional que tengan asignadas funciones de protección al consumidor, las ligas y asociaciones de consumidores y la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Es así como se creó la Confederación Colombiana de Consumidores, una entidad sin ánimo de lucro, cuya finalidad es la de agrupar a los consumidores para la defensa de sus intereses, para luchar contra el incremento del costo de vida y para fomentar la productividad en general.

A. Mediante, el Decreto 1441 de 1982 se crearon las ligas de consumidores que son organizaciones formadas por personas naturales. Su destino es informar, orientar y educar a los consumidores para el apropiado ejercicio de sus derechos como tal y, de igual forma, representarlos y ejercer las acciones legales en la defensa de estos, bien sea de interés general o particular.

El objeto de este Decreto es garantizar la protección, la información, la educación, la representación y el respeto de los derechos de los consumidores de bienes y servicios en el caso de que surja una violación de sus derechos; pueden ser conformadas por ciudadanos, y pueden ser

nacionales, locales o municipales, se constituirán por un mínimo de 5 personas y máximo de 25, por medio de un documento privado suscrito por todos y cada uno de los fundadores.

### **Análisis o discusión**

El derecho a la información de los consumidores ha tenido gran auge en la actualidad, pues existen diferentes normatividades nacionales e internacionales que lo protegen. Este tema se ha escogido para tratar lo referente a la protección que tiene este derecho, así como inferir por medio del presente si se verifica realmente la protección de este derecho, pues este se relaciona con un enfoque económico encabezado principalmente por el Estado, las empresas, proveedores y los productores de bienes y servicios que son los garantes de que se proteja este derecho por medio de nuestro ordenamiento jurídico.

Se pudo establecer que en la normatividad colombiana, como en los demás países, a través de las diferentes leyes, resoluciones y pronunciamientos del Consejo de la Unión Europea y de las Naciones Unidas se ha observado que efectivamente se ha procurado brindar tal protección a los consumidores garantizándoles que por medio de las ligas de consumidores locales, nacionales e internacionales se genere tal protección y, además, cabe resaltar que dichas entidades son las encargadas de velar porque las empresas otorguen la información requerida del producto.

Otro aspecto relevante reconocido en los

resultados que se han dado sobre el análisis comparado nacional e internacional, respecto al pronunciamiento de las Naciones Unidas y del Consejo de la Unión Europea, de lo cual es claro deducir que en efecto nuestro ordenamiento jurídico es acorde con la normatividad internacional, desde el punto de vista que cuenta con normas idóneas y similares, de esa forma estas últimas cuentan con medidas aptas para proteger el derecho a la información de los consumidores.

Así mismo, se puede inferir que nuestro ordenamiento jurídico colombiano ha velado por garantizar este derecho a los consumidores. A partir de esto se ha exigido, a través de nuestra normatividad, a las empresas comercializadoras de bienes y servicios que otorguen o suministren la información requerida de tales productos, pues este es un problema que se ha prologado a través de tiempo debido a que estas empresas, con el propósito de vender sus productos, violan derechos a estas personas, en este caso uno muy indispensable que es el derecho a la información, uno de los primordiales para los consumidores, pues por medio de este se dan a conocer las especificaciones de cada producto.

Lo que se pretende con este artículo es realizar un paralelo entre la normatividad nacional e internacional, logrando así verificar si efectivamente se ha generado protección a los derechos de los consumidores, lo cual quiere decir que las empresas o productores están en el deber de suministrar todo lo conveniente al consumidor, ahora bien, esto realmente lo cumplen algunas empresas prestadoras de bienes y servicios; como

hay otras que evaden esta responsabilidad lo cual ha generado que los clientes que adquieren los productos cuando los reciben estos llegan sin una adecuada información o simplemente los usuarios quedan insatisfechos con lo que adquirieron. Las normas permiten que los clientes acudan a las diferentes entidades encargadas de brindarles protección a los consumidores logrando así que, en algunos casos, estas empresas sean sancionadas por vulnerar este derecho.

Además, al establecer si el municipio de Chiquinquirá cuenta con alguna liga de consumidores que proteja los derechos de estos, hemos visto que no existe, pues en la Alcaldía no hay una oficina en la cual los compradores eleven sus quejas y reclamos por los abusos de las empresas al momento de recibir la información de los bienes y productos.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que a nivel nacional e internacional se ha adelantado una normatividad respecto a la protección del derecho a la información de los consumidores, en varios países como España, México, Perú, Chile y Argentina, los cuales se han pronunciado respecto a este tema y han hecho que las empresas comercializadoras tengan la obligación de suministrar a los consumidores la información adecuada de cada producto.

Se analizó la relación jurídica que existe entre la normatividad nacional en relación con la de los países ya enunciados, logrando concluir así la amplia similitud en relación con la protección del

derecho a la información de los consumidores. Hemos visto que se genera conciencia por parte de los consumidores de los derechos que los amparan como lo es el derecho a la información debido a que este no es ajeno a que se presenten problemas y dificultades que tienen por la compra de bienes, productos y servicios de las empresas.

Consideramos que es necesario que en todos los países se le dé un mayor énfasis al derecho a la información y a la educación del derecho al consumo, creando instituciones encargadas de velar por la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

## REFERENCIAS:

Constitución Política de Colombia, art. 78, (p. 40). Disponible en <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-Interiores.pdf>

Eguizábal Maza, R. (2001). La comunicación publicitaria en el entorno de protección al consumidor (p. 87). Madrid. Disponible en <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//inf/ucm-t25314.pdf>

López, E. (s.f.). El programa preliminar y las directivas de la Comunidad Económica Europea (p. 6). Disponible en [http://www.derecho.duad.unam.mx/amicuscursiae/descargas/junio09/DERECHOS\\_CONSUM\\_PERSPECT\\_INTNAL.pdf](http://www.derecho.duad.unam.mx/amicuscursiae/descargas/junio09/DERECHOS_CONSUM_PERSPECT_INTNAL.pdf)

Mejía, S. (2014). Impacto de la Ley 1480 de 2011:

Estatuto del Consumidor en el sector asegurador colombiano (p. 9). Bogotá-Colombia. Disponible en [file:///C:/Users/RLenovo/Documents/12164-Texto%20del%20art%C3%ADculo 61423-1-10-20160816.pdf](file:///C:/Users/RLenovo/Documents/12164-Texto%20del%20art%C3%ADculo%2061423-1-10-20160816.pdf)

Maza Gazmuri, I. (2010). The supply of Information as a technique of Protection to the Consumers: Pre-contractual duties of Information. *Revista de Derecho (Coquimbo)*, 17(2), 21-52. Disponible en <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-97532010000200002>

Naciones Unidas. (2017). Protección de los consumidores en el comercio electrónico (p. 6). Ginebra. Disponible en [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/cicplpd7_es.pdf)