

## **Los Derechos del Consumidor en Colombia y su Constitucionalización desde el Enfoque de los Derechos Sociales<sup>1</sup>**

**Edimer Leonardo Latorre Iglesias<sup>2</sup>**

**Andrea Carolina Rodríguez Fernández<sup>3</sup>**

**Resumen.** Teniendo en cuenta los avances jurídicos, sociales y económicos que se han dado en la regulación de las relaciones de consumo, la protección a los derechos de los consumidores en el marco constitucional se ha tornado un tema de vital importancia, debido a que se considera a esta parte interviniente como la más propensa a sufrir vulneraciones de sus derechos, por lo que es necesario analizar el proceso de salvaguarda desde el enfoque de derechos sociales, con la finalidad de ofrecer a los consumidores garantías que permitan el desarrollo de un consumo digno en un contexto equilibrado de comercialización y adquisición de bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades básicas. Es por ello que la presente investigación va encaminada a realizar un estudio doctrinal y normativo del derecho de consumo en el sistema jurídico colombiano y la teoría de los derechos sociales para la protección y titularidad de los derechos del consumidor.

**Palabras Claves:** Derechos del Consumidor, Derechos Sociales fundamentales, Constitución, relaciones de consumo, sistema económico.

---

<sup>1</sup> La siguiente ponencia constituye un avance parcial del proyecto de investigación en curso denominado “Programa Consuma Caribe que gana el proceso de convocatoria de Colciencias para proyectos en Ciencias Humanas con la alianza de tres Universidades: Universidad de Cartagena, Universidad CECAR y Escuela de derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.” realizada por el Grupo de Investigación Joaquín Aarón Manjarrés perteneciente a la Escuela de Derecho de la Universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta.

<sup>2</sup> Doctor en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia. Especialista en Docencia Universitaria de la Universidad Sergio Arboleda. Sociólogo de la Universidad de Antioquia. Docente investigador de la Escuela de Derecho de la Universidad Sergio Arboleda. Actualmente es director del grupo de investigación Joaquín Aarón Manjarrés. Contacto: [edimer.latorre@usa.edu.co](mailto:edimer.latorre@usa.edu.co)

<sup>3</sup> Joven Investigadora del Grupo Joaquín Aarón Manjarrés de la Escuela de derecho de la Universidad Sergio Arboleda – Seccional Santa Marta. Estudiante de X semestre de Derecho de la Escuela de derecho de la Universidad Sergio Arboleda – Seccional Santa Marta. Correo [rodriguezfernandez1124@gmail.com](mailto:rodriguezfernandez1124@gmail.com)

## Introducción

En la actualidad existe una sociedad de consumo que mueve de manera sistemática el mercado mediante la adquisición de bienes y servicios. Es así como Néstor García<sup>4</sup> explica que el consumo es “*el conjunto de procesos socioculturales en los que se realizan las apropiaciones y los usos de los productos*”. Adicionalmente se considera que esta nueva sociedad no solo se limita al consumo de bienes y servicios sino que propende una protección integral al consumidor, a través de la aplicación de principios, parámetros y normas de orden constitucional que ayuden a contextualizar el derecho de consumo en el ordenamiento jurídico y determinen la función que cumplirá en los mercados.

Así las cosas vemos que actualmente todo el mercado y las relaciones de consumo están destinadas a atraer nuevas personas o consumidores para la comercialización de los productos ofrecidos, de manera que se va generando un desequilibrio en tal relación, ya que las empresas solo están programadas para generar beneficios a su favor lo cual en muchas ocasiones trasgreden los derechos de estos consumidores.

Y es que por sí sola la relación entre el productor o distribuidor de bienes y servicios y el consumidor se encuentra en un desbalance, debido a que el primer grupo ostenta los recursos, el poder económico y jurídico para contralar el mercado. Por tal motivo surge el derecho del consumo con el objetivo de implementar normas y parámetros jurídicos que no permitan la violación de los derechos del eslabón más débil en la cadena económica como lo es el consumidor.

En Colombia la importancia de insertar constitucional y normativamente la protección al derecho de consumo, surge de acuerdo a la necesidad de acondicionar nuestro ordenamiento jurídico a los planteamientos y exigencias internacionales que solicitan las garantías que salvaguarden los mismos para el normal desarrollo de las relaciones económicas. Sin embargo, la realidad del derecho del consumidor en la actualidad frente a los postulados del sistema neoconstitucional, denotan que su clasificación como derechos colectivos y las acciones jurídicas para su protección no son adecuadas, puesto que no satisfacen las necesidades surgidas en una sociedad contemporánea interrelacionada en un sistema globalizado.

---

<sup>4</sup> GARCÍA, Néstor. *Consumidores y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización*. Mexico: Grijalbo, 1995.

## **La Constitucionalización del Derecho**

Riccardo Guastini describe la constitucionalización del derecho, afirmando que es “un proceso de transformación de un ordenamiento, al término del cual, el ordenamiento en cuestión resulta totalmente impregnado por las normas constitucionales”<sup>5</sup>. Para que se de el proceso de constitucionalización, según Guastini es necesario cumplir con ciertas condiciones tales como:

- a) “la existencia de una constitución rígida;
- b) la garantía jurisdiccional de la Constitución;
- c) la fuerza vinculante de la Constitución;
- d) la sobreinterpretación de la Constitución;
- e) la aplicación directa de las normas constitucionales;
- f) la interpretación de las leyes de acuerdo a la Constitución;
- g) la influencia de la Constitución sobre las relaciones políticas”<sup>6</sup>

Este fenómeno ha traído como consecuencia, el reconocimiento constitucional de ciertos asuntos que antes eran reguladas por vía legal, alterando así los postulados básicos del Derecho Constitucional, que solo tenía a su cargo hechos relacionados con la actividad del Estado<sup>7</sup>. Así las cosas vemos como lo anterior se desarrolla en el campo del derecho del consumidor, donde los sistemas jurídicos han dejado de regular esta temática por medio de leyes dándole una perspectiva constitucional a la protección y garantías de las relaciones de consumo. Todo esto a las luces de una inclusión dogmática que permite que el derecho al Consumidor se considere una rama jurídica especial con fundamento constitucional que propende la protección integral y autónoma del consumidor.

### **Los Derechos del Consumidor en la Constitución Colombiana**

---

<sup>5</sup> GUASTINI, Riccardo. Estudios de Teoría Constitucional, Doctrina jurídica contemporánea. Primer Edición, 2001, pág. 154.

<sup>6</sup> GUASTINI, Riccardo. La Constitucionalización del ordenamiento jurídico: el caso italiano” In: CARBONELL, Miguel. Ed. Neconstitucionalismo (s). Madrid: Editorial Trotta, 2003, pág. 50-

<sup>7</sup> ISLER SOTO, Erika. La Constitucionalización de los derechos de los consumidores con especial referencia al ordenamiento jurídico chileno. Revista Direito GV. Sao Paulo, 10 (2), pág. 559-576, 2014.

En la era moderna, las Cartas Políticas consagran la protección de los derechos del consumidor en su estructura dogmática, es decir, en los postulados en los cuales la Constitución se refiere a los derechos fundamentales, su protección, la dignidad humana al igual que el cumplimiento de los fines del Estado en aras de brindar garantías sociales a favor de sus administrados<sup>8</sup>.

Así pues los derechos del consumidor con relación a su naturaleza, se configuran desde diversas disciplinas en especial la del derecho, teniendo en cuenta que esta busca brindar una protección integral a los mismos. De ahí que no pueda limitarse el concepto de sociedad de consumo a hechos relativos dentro del sistema económico sino que involucra aspectos sociales, culturales, estilos de vida y tiempo del hombre entorno al consumo<sup>9</sup>; por lo que existe una estrecha relación entre las normas impartidas en el ordenamiento jurídico que regula la economía y las políticas públicas destinadas a la protección de los consumidores expresadas en los principios propios de la doctrina neoconstitucional, que propende una economía sólida mediante el consumo de bienes y servicios.

Para el caso colombiano la inclusión constitucional de los derechos del consumidor se vislumbra a partir del modelo económico mixto, tal como lo explica Herrera<sup>10</sup>, expresando el respaldo normativo que se da al desarrollo del mercado, el libre ejercicio de las actividades económicas y la competencia, la iniciativa privada, entre otras; frente a la posición intervencionista del Estado como garante en la distribución de las riquezas, el fomento de la estabilidad en los sectores económicos, el consumo de bienes y servicios, la implementación de políticas destinadas a la inversión empresarial y la regulación de precios con la finalidad de lograr el interés general para la satisfacción de las necesidades de las personas como consumidores.

---

<sup>8</sup> CELIS DANZINGER, Gabriel Enrique. Curso de derecho constitucional. Santiago: Editorial Thomson Reuters, 2011, pág. 119.

<sup>9</sup> MADLE, J. La cultura y los Medios de Comunicación. La Plata: Editorial Asociación Argentina de Filosofía del Derecho.

<sup>10</sup> HERRERA TAPIAS, Belaña. La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales. Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas, 2013, Volumen 13, número (25), págs. 33-48.

De igual forma en los preceptos constitucionales, se establecen las bases para la protección de los derechos del consumidor tal como encontramos en el preámbulo de la Constitución Política que afirma:

**EL PUEBLO DE COLOMBIA**, en ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que *garantice un orden político, económico y social justo*, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente **CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA**.<sup>11</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior, vemos que dentro de los fines del Estado, se encuentra la obligación de garantizar un orden económico justo que permita mediante la creación y regulación de políticas estatales, brindar una protección constitucional al mercado, a los consumidores y el derecho que les asiste.

A su vez el artículo 58 de la Constitución regula la propiedad privada, tema que guarda una estrecha relación con los derechos del consumidor , ya que juega un papel fundamental al garantizar el desarrollo de los sistemas de producción en el mercado.

Por otra parte el artículo 78 establece la necesidad de ofertar bienes y servicios de calidad en los vínculos comerciales entre los productores o distribuidores y los consumidores, expresando:

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.

---

<sup>11</sup> Constitución Política de Colombia 1991. Recuperado el día 14 de abril de 2016, de la página <http://www.lexbasecolombia.net/inicio4b8.asp>

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.<sup>12</sup>

Asimismo en el régimen económico constitucional se permite la iniciativa privada y el libre ejercicio de la economía consagradas en el artículo 333 que manifiesta:

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación<sup>13</sup>.

Por tanto los mandatos aquí enunciados permiten una protección constitucional del derecho al consumidor a través de la intervención directa del Estado, mediante la regulación de leyes y la iniciativa privada y actividad económica, donde se establecen garantías sociales para el desarrollo y ejercicio de derechos y deberes en cabeza de los administrados.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibidem*.

<sup>13</sup> *Ibidem*.

<sup>14</sup> HENRIQUEZ SANCHEZ, Marcia Alejandra. La Constitucionalización del Derecho del Consumo desde la perspectiva de Guastini y Suárez- Manrique: Una crítica a sus postulados. Universidad Católica de Colombia., 2015. Recuperado el día 14 de abril de 2016, de la página <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/handle/10983/2610>

De ahí que no puede limitarse la salvaguarda de estos derechos al contexto y desarrollo de las leyes económicas o reglas del mercado, sino que debe ejercerse un amparo constitucional que permita el equilibrio, la participación y el acceso a los bienes y servicios así como las garantías a los consumidores como la parte más débil en las relaciones mercantiles.

Con base a esto Arango<sup>15</sup> propone la creación de entes jurídicos con la finalidad de ofrecer una protección real a los derechos del consumidor, como derechos sociales esenciales, en el evento de configurarse aquellas situaciones que no pueden ser salvaguardadas por las políticas económicas. Sin embargo la protección de los derechos del consumidor se ve truncado por el ciclo desarrollado en el mercado, donde se involucran diversas ideologías como las referentes a la conveniencia y los límites que propone la intervención estatal y el derecho en la economía así como la organización en los vínculos sociales y económicos.

Y es que dentro de un sistema económico mixto donde se promulga el libre ejercicio de la actividad económica, la exigencia y defensa de los derechos del consumidor es viable a través de la salvaguarda del interés y bienestar general, que se opone a la existencia de un modelo burocrático caracterizado por la injerencia en políticas públicas y económicas para la obtención de beneficios propios o para terceros que van en detrimento de los derechos sociales fundamentales, en este caso los derechos del consumidor<sup>16</sup>.

En consecuencia, la vulneración de los derechos del consumidor genera sometimiento del mismo, teniendo en cuenta que las condiciones y la regulación del mercado esta a favor de los beneficios del sector empresarial por la posición dominante que tiene dentro del modelo económico, por lo que se hace necesario la intervención del Estado como garante de los derechos en el mercado, impartiendo así un orden económico y social justo<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> ARANGO, Rodolfo. El concepto de Derechos Sociales Fundamentales. Bogotá, Editorial Legis, 2005.

<sup>16</sup> RINCÓN, Jorge Las generaciones de los derechos fundamentales y la acción de la administración pública. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2004.

<sup>17</sup> REBOLLO, M. La actividad administrativa de limitación y la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, en curso sobre el derecho del consumidor. Madrid: Ministerio de sanidad y consumo; Instituto Nacional de Consumo, 1990.

## **Los Derechos Sociales Fundamentales en el marco de los Derechos de los Consumidores**

Los derechos sociales fundamentales surgen como respuestas a situaciones sociales, políticas y económicas desconocidas frente a las establecidas<sup>18</sup>. Son considerados derechos fundamentales subjetivos que requieren el accionar positivo del Estado<sup>19</sup>. Por lo que se caracterizan por tener un titular del derecho social fundamental, el cual recae sobre todas las personas; son derechos de orden constitucional y encuentran su base filosófica- jurídica en el hecho que son considerados derechos humanos que tienen una naturaleza de validez moral y jurídica propia de su positivización. Frente a su estructura es importante resaltar que los derechos sociales fundamentales, se consideran logros desarrollados por la sociedad y el hombre frente al Estado.

Acerca de la titularidad de los derechos sociales fundamentales Habermas<sup>20</sup> explica que el hombre es el titular del derecho, es decir se considera un derecho exclusivo, que no pertenece a derechos colectivos ni pueden ser considerados metas políticas. Entendiéndose al individuo como al ser humano específico, tal como se pregona en el derecho moderno que considera el individualismo, por que convierte al hombre en titular de derechos subjetivos.

Arango<sup>21</sup> manifiesta la distinción entre tres tesis para desarrollar el contenido de los derechos sociales fundamentales, observando: a) Tesis minimalista: se caracteriza porque reconoce un grado elemental a los derechos sociales fundamentales, es decir, que denota la existencia de unos derechos de orden positivo por parte del Estado y se les conoce como derecho al mínimo vital; b) la Tesis maximalista: la cual explica la necesidad de garantizar

---

<sup>18</sup> CASTRO DE, B. Los Derechos Económicos, sociales y culturales. León: Universidad de León, 1993.

<sup>19</sup> ALEXY, Robert. Theorie Der Juristischen Argumentation. Tercera Edición. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.

<sup>20</sup> HABERMAS, J. Die Einbeziehung des Anderen. Studien Zur Politischen Theorie (Trad. J. Velasco Arroyo). Barcelona: Paidós, 1999.

<sup>21</sup> ARANGO, Rodolfo. El concepto de Derechos Sociales Fundamentales. Bogotá, Editorial Legis, 2005



en cualquier eventualidad los derechos sociales fundamentales, tales derechos son (Alimentación, vivienda, seguridad social entre otros); c) Tesis intermedia: tesis que pregona que dentro de la gama de derechos sociales fundamentales algunos pueden ser entendidos como derechos subjetivos.

En el análisis de los derechos sociales fundamentales en el marco de la constitucionalización del derecho de los consumidores, se establece que estos se encuentran incluidos en los derechos sociales que ostentan una titularidad individual, debido a que se toma el precepto económico de que un ser humano interactúa en el mercado para la satisfacción de necesidades básicas, por lo que se hace necesario proteger sus derechos de los daños y perjuicios derivados de los vínculos de consumo frente a la conservación del mercado en el sistema económico teniendo en cuenta el bienestar e interés general.

Por tanto esta protección implica una serie de acciones y obligaciones positivas en cabeza del Estado, las cuales pueden ser requeridas por el consumidor, como el peldaño más débil en las relaciones de consumo. De manera pues que todos los administrados somos consumidores, pero solo la protección del derecho debe ser incoada una vez se este en el ejercicio de la adquisición de bienes y servicios, lo cual permite el desarrollo de la titularidad del derecho y las consecuencias jurídicas que estas derivan. Sen<sup>22</sup> manifiesta que no solo basta el hecho de tener la titularidad del derecho, sino que se configura cuando este puede ejercerse de una forma efectiva, para el caso. Por lo que los derechos sociales fundamentales, en este caso, los derechos del consumidor se protegen en el desarrollo del ciclo económico tal como la adquisición, producción y distribución de bienes<sup>23</sup>.

---

<sup>22</sup> SEN, Amartya. Libertad y Desarrollo. Barcelona: Planeta, 2000.

<sup>23</sup> TODOLI, J. Moral. Economía y humanismo: Los derechos económico-sociales en las declaraciones de los derechos y textos de las mismas. Madrid: Instituto Social de León XIII, 2000.

## **Conclusiones**

Para Baudrillard, la sociedad de consumo se interrelaciona con la comunidad y el mundo<sup>24</sup>, por lo que convergen nuestros sistema social, cultural económico y político en aras de satisfacer las necesidades básicas de acuerdo a los requerimientos que propendan una calidad de vida.

Así las cosas el reconocimiento a los consumidores, busca generar a través de los postulados constitucionales un trato justo, igualitario y digno en las relaciones económicas además de brindar una protección real entre los sujetos activos del mercado en la adquisición de bienes y servicios<sup>25</sup>.

Por tanto el proceso de constitucionalización del derecho de consumo, denota una parte del sistema jurídico que permita identificar los elementos que consagren un nivel de consumo digno en aras del cumplimiento y ejercicio de la libertad económica, que establezca una armonía entre el mercado, el proceso de distribución y comercialización de bienes y servicios y la protección y regulación del derecho de los consumidores como garantías para el respeto del mínimo vital.

---

<sup>24</sup> BAUDRILLARD, J. La sociedad de Consumo. Madrid: Siglo XXI, 1970.

<sup>25</sup> STIGLITZ, R. Defensa de los consumidores de productos y servicios. Buenos Aires: Astrea, 1993, pág. 23.

## Bibliografía

- ALEXY, Robert. *Theorie Der Juristischen Argumentation*. Tercera Edición. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, 1997.
- ARANGO, Rodolfo. *El concepto de Derechos Sociales Fundamentales*. Bogotá, Editorial Legis, 2005.
- BAUDRILLARD, J. *La sociedad de Consumo*. Madrid: Siglo XXI, 1970.
- CASTRO DE, B. *Los Derechos Económicos, sociales y culturales*. León: Universidad de León, 1993.
- CELIS DANZINGER, Gabriel Enrique. *Curso de derecho constitucional*. Santiago: Editorial Thomson Reuters, 2011, pág. 119.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE 1991. Recuperado el día 14 de abril de 2016, de la página <http://www.lexbasecolombia.net/inicio4b8.asp>,
- GARCÍA, Néstor. *Consumidores y Ciudadanos: Conflictos Multiculturales de la Globalización*. Mexico: Grijalbo, 1995.
- GUASTINI, Riccardo. *Estudios de Teoría Constitucional, Doctrina jurídica contemporánea*. Primer Edición, 2001, pág. 154.
- GUASTINI, Riccardo. *La Constitucionalización del ordenamiento jurídico: el caso italiano*” In: CARBONELL, Miguel. Ed. *Neconstitucionalismo (s)*. Madrid: Editorial Trotta, 2003, pág. 50-
- HABERMAS, J. *Die Einbeziehung des Anderen. Studien Zur Politischen Theorie* (Trad. J. Velasco Arroyo). Barcelona: Paidós, 1999.
- HENRIQUEZ SANCHEZ, Marcia Alejandra. *La Constitucionalización del Derecho del Consumo desde la perspectiva de Guastini y Suárez- Manrique: Una crítica a sus postulados*. Universidad Católica de Colombia., 2015. Recuperado el día 14 de abril de 2016, de la página <http://repository.ucatolica.edu.co/jspui/handle/10983/2610><sup>1</sup>
- HERRERA TAPIAS, Belaña. *La constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales*. *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 2013. Volumen 13, número (25), págs. 33-48.

- ISLER SOTO, Erika. La Constitucionalización de los derechos de los consumidores con especial referencia al ordenamiento jurídico chileno. Revista Direito GV. Sao Paulo, 10 (2), pág. 559-576, 2014.
- MADLE, J. La cultura y los Medios de Comunicación. La Plata: Editorial Asociación Argentina de Filosofía del Derecho.
- REBOLLO, M. La actividad administrativa de limitación y la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, en curso sobre el derecho del consumidor. Madrid: Ministerio de sanidad y consumo; Instituto Nacional de Consumo, 1990.
- RINCÓN, Jorge Las generaciones de los derechos fundamentales y la acción de la administración pública. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2004.
- SEN, Amartya. Libertad y Desarrollo. Barcelona: Planeta, 2000.
- STIGLITZ, R. Defensa de los consumidores de productos y servicios. Buenos Aires: Astrea, 1993, pág. 23.
- TODOLI, J. Moral. Economía y humanismo: Los derechos económico-sociales en las declaraciones de los derechos y textos de las mismas. Madrid: Instituto Social de león XIII, 2000.