

Derecho a la información en consumidores con discapacidad visual en Colombia

Antonio José Rojas Matabajoy

Profesor de Derecho
Universidad Mariana

Para empezar, es necesario referir que el concepto de discapacidad generalmente se ha traducido como la deficiencia, reducción, limitación, disminución o pérdida de habilidades físicas, sensoriales o psíquicas. Debido a que las categorías de discapacidad y de los sujetos que la padecen son bastante amplias, el presente escrito se centrará en personas en situación de discapacidad por ceguera y deficiencia visual.

Una de las principales barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad visual en su diario vivir es la falta de acceso a la información de los servicios y productos que son ofertados dentro del comercio. A pesar de la existencia de un ordenamiento jurídico a nivel nacional e internacional que propone garantizar y defender el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con mayor autonomía e independencia en los diferentes ámbitos de la vida, concurren todavía múltiples obstáculos en el acceso a la información y comunicación, que fracturan la igualdad de oportunidades para toda esta población (Perea, 2003).

Esto conduce a la necesidad de generar estrategias encaminadas a la eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales y, a la vez, exige que las nuevas dificultades, cualquiera que sea su naturaleza, sean superadas a través del otorgamiento de obligaciones y derechos en aras de materializar la accesibilidad en todos los aspectos de la vida social (Ferraciolli, 2015).

El derecho de acceso a la información de las personas con ceguera o deficiencia visual en plena era de las comunicaciones, genera la necesidad, por parte de todos los actores del mundo del consumo, de instaurar nuevas prácticas que garanticen la efectividad del precitado derecho a través de instrumentos tecnológicos y modernos que ayuden a esta población a desenvolverse completamente en todos los ámbitos sociales y a participar activamente del quehacer en el mundo, sin limitación alguna (Buitrago, 2011).

En el marco de las relaciones de consumo, la obligación de informar es trascendental para lograr la protección de la parte vulnerable de la relación negocial; es decir, del consumidor. El deber de divulgación cubre todas las etapas de los términos contractuales de los contratos de consumo, desde el comienzo de las negociaciones hasta la conclusión y ejecución del contrato.

Cabe señalar que, en el período precontractual, la información representa un papel crucial en el proceso de formación del consentimiento, toda vez que el consumidor toma sus decisiones en el mercado basado en la información de la que dispone. En dicho sentido, se entiende que, si la información es suficiente, la decisión debe mantenerse; empero, cuando la información está

incompleta, es confusa o engañosa, se presume que el comprador estará tomando una decisión contraria a sus necesidades. Esto explica la razón por la cual el ordenamiento jurídico impone el deber de que la información de bienes y servicios se refleje en sistemas de etiquetado tales como, indicaciones de precios, normas de contratación, obligaciones de advertencia sobre mercancías nocivas, etc. (Villalba, 2012).

La Ley 1480 de 2011 establece que todos los consumidores, sin excepción alguna, deben ser tratados con dignidad para que puedan tener sus necesidades satisfechas en el mercado de consumo, siempre con respeto a los derechos básicos, como: la información adecuada y clara y, la necesaria protección de la vida, salud y seguridad. No obstante, la inexistencia o escasa información adecuada en las etiquetas de los productos de primera necesidad en sistema braille para las personas con discapacidad visual, dificulta su elección para su consumo responsable y, a su vez, se convierte en un riesgo para la salud, seguridad e integridad de esta población, por razones de toxicidad, alergias, intolerancias, fechas de vencimiento, entre otras. En este sentido, las barreras en la comunicación e información constituyen un obstáculo principal para el ejercicio de los derechos a la protección jurídica, administrativa y técnica y, del derecho a la indemnización o reparación de daños y perjuicios por

parte de los consumidores con discapacidad visual (FACUA Andalucía, 2002).

A partir de la entrada en vigencia de la Ley 1480 del año 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor, en Colombia se ha logrado una mayor materialización de los postulados constitucionales tendientes a garantizar la protección del consumidor. Sin embargo, es menester señalar que esta ley no estableció unos criterios de diferenciación entre consumidores, situación que hasta el año 2021 generó múltiples cuestionamientos, toda vez que, al no contemplar una discriminación positiva a favor de los consumidores con discapacidad visual, se desconocía y por lo tanto, transgredía los derechos de esta población (FACUA Andalucía, 2002).

El estatuto del consumidor en Colombia estipula la protección de la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad, el acceso a una información adecuada de los productos, la educación del consumidor, la libertad de constituir organizaciones de consumidores y, la protección especial de niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores (Ley 1480, 2011).

En el año 2022, en Colombia se sancionó la Ley 2265 la cual tiene como propósito, garantizar la accesibilidad a la información para los sujetos en situación de discapacidad visual

...sobre productos alimenticios, facturas de servicios públicos domiciliarios, cosméticos, plaguicidas de uso doméstico, aseo, medicamentos de uso humano y animal, servicios turísticos y sitios de interés de carácter público por medio del uso de aplicaciones móviles, la utilización de otros medios tecnológicos, digitales, informativos disponibles o, por medio del sistema braille. (Art. 1)

Es indudable que la ley en mención representa, en un contexto estrictamente normativo, un avance clave en el camino hacia la eliminación de las brechas de discriminación de los consumidores con discapacidad visual, pero, no podemos perder de vista que las disposiciones establecidas en ella, regirán a partir del primero de julio de 2027 (Ley 2265, 2022).

En la actualidad, dentro de las acciones que se ha realizado frente al tema de los derechos de los consumidores con discapacidad visual, se puede mencionar el convenio firmado por la Superintendencia de Industria y Comercio (s.f.) y el Instituto Nacional para Ciegos INCI en el año 2016, el cual tuvo como propósito, imprimir y entregar una cartilla hecha en el sistema de lectoescritura braille que contiene los derechos y deberes de los consumidores en Colombia.

Es importante mencionar que nuestro ordenamiento jurídico del consumidor todavía no ha materializado un sistema de diferenciación efectivo y vigente entre consumidores. Por ello, en atención a los principios de garantía y protección del ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad, es fundamental indagar y verificar cómo, a la fecha, los consumidores con discapacidad visual se están informando a la hora de comprar un alimento o medicamento, y cuáles son los riesgos derivados del consumo de estos productos.

Ahora bien, no podemos entrar a desconocer que dentro del marco legal colombiano también se encuentra la Ley 1346 de 2009, a través de la cual encontró aprobación, la Convención sobre los Derechos de los sujetos en situación de discapacidad. La precitada ley consagra el derecho a la información, en donde se estipula que se debe “facilitar a las personas con discapacidad, información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formato accesible y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad” (Art. 21).

Así mismo la Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en Colombia y, propone una serie de medidas y acciones que permiten a esta población, bajo un marco de corresponsabilidad, acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones con las demás personas. Asimismo, instituye que se debe garantizar a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.

Por su parte, la Ley Estatutaria 1712 de 2014 crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, en donde estipula criterios diferenciales de accesibilidad en los que se menciona que el Estado deberá

Facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte; los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. (Art. 8)

Dentro del marco constitucional, en la Sentencia T-333 del año 2000, la Corte Constitucional resalta que los derechos constitucionales de los consumidores solo pueden ser materializados si tienen acceso a la información apropiada y pertinente sobre los compuestos y las consecuencias de los bienes y servicios que se oferta en el mercado. Lo anterior se relaciona íntimamente con la protección a la salud y seguridad integral del consumidor.

Ahora bien, en la Sentencia C-401 de 2003, la Corte Constitucional precisó que, por lo menos, hay dos tipos



de actos que se constituyen como discriminatorios de la población discapacitada y que, por lo tanto, vulneran su derecho de igualdad. El primero, encaminado en una conducta tendiente a trasgredir derechos y garantías; y el segundo, relacionado con una omisión de discriminación positiva a la que por derecho tienen lugar.

Por su parte, en la Sentencia C-432 de 2010, la máxima autoridad recordó que los derechos del consumidor van más allá de la simple adquisición de servicios y productos; por el contrario, estos derechos exigen el cumplimiento de estándares de calidad y de satisfacción para ser materializados.

Con relación al derecho internacional, la Convención Interamericana estableció que los estados miembros de dicha organización, incluido Colombia, se comprometían a “adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad” (Departamento de Derecho Internacional OEA, s.f., art. 3).

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Naciones Unidas, 2014) es un referente a nivel internacional sobre el reconocimiento de la discapacidad como cuestión de derechos humanos. Esta convención tiene como propósito fundamental, asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos para todas las personas con discapacidad. Además,

El objetivo principal de este instrumento jurídico internacional es cambiar el paradigma del trato asistencialista a las personas con discapacidad, permitiendo que puedan desarrollarse en igualdad de condiciones, tanto exigiendo sus derechos como cumpliendo sus obligaciones como parte de la sociedad. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos Periférico Sur, 2016, p. 7).

El Sistema Nacional de Discapacidad (SND), organizado por la Ley 1145 de 2007, busca garantizar la articulación de las políticas, normas, actividades, recursos y atención a las personas con discapacidad en el nivel nacional y territorial. Su propósito como mecanismo de articulación se manifiesta a través de la optimización de los recursos y la organización de la oferta de programas y servicios que permiten la puesta en marcha de los principios generales de la discapacidad contenidos en la precitada ley. Igualmente, el SND actúa como mecanismo de coordinación de los diferentes actores que intervienen en la integración social de esta población, tomando como referencia el marco de los Derechos Humanos (Ley 1145, 2007).

Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2013), la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión

Social (PPDIS), contemplada en el documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES 166 tiene como objetivo, asegurar el goce pleno de los derechos y libertades fundamentales de todas las personas con discapacidad. La PPDIS es una política de desarrollo humano que incluye el acceso a bienes y servicios con criterios de pertinencia, calidad y disponibilidad, la garantía plena de los derechos y, la eliminación de toda forma de segregación y marginación. Igualmente, contempla los principios de la accesibilidad universal que contribuyen a la formación de una sociedad incluyente, donde se promueve y se favorece la importación, diseño, desarrollo, producción y distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles a las personas con discapacidad. La PPDIS es una política que “genera un acceso creciente y progresivo del desarrollo humano, a la seguridad humana y al ejercicio de los derechos humanos de las personas con discapacidad bajo un enfoque diferencial que consolida una perspectiva hacia la inclusión social en Colombia” (p. 13).

Los derechos de las personas en situación de discapacidad, centrándose principalmente en las personas con ceguera y deficiencia visual, se han convertido en un problema social que ha trascendido a nivel internacional, por lo que las Naciones Unidas y la Corte Interamericana de Derechos Humanos se han pronunciado en múltiples oportunidades, señalando que los derechos de las personas con discapacidad se tornan en preocupación de los derechos humanos, por lo que Colombia, que ha ratificado diversidad de convenios internacionales sobre la protección de los derechos de esta comunidad, tiene el deber de materializar las disposiciones contenidas en su marco normativo y jurisprudencial, a fin de que las mismas se traduzcan en garantía real de derechos, pues si bien la tarea se ha hecho en lo referente a la adecuación normativa y en ese mismo sentido la Corte Constitucional ha expedido sentencias significativas que han elevado los derechos de las personas con discapacidad a rango constitucional, no se puede desconocer que las brechas de discriminación con estos sujetos de derechos aún existen y cada vez se profundizan en mayor medida.

No se puede desconocer que las personas con discapacidad visual participan plenamente en todas las esferas de la sociedad, especialmente en las relaciones de consumo, con el propósito de garantizar sus condiciones mínimas de subsistencia. Desde el año 2011, en Colombia se aprobó el Estatuto del Consumidor, en búsqueda de poner en marcha los postulados de consumo a los que hace referencia la Constitución Política de 1991; por lo tanto, en nuestro país se ha establecido que todos los consumidores, sin excepción, deben ser tratados con respeto para que puedan estar satisfechos en el mercado de consumo, respetando siempre derechos tan fundamentales como la adecuada información.

Pese a lo expuesto, encontramos que, para proteger la vida, la salud y la seguridad de los consumidores con ceguera y deficiencia visual, existen muy pocos productos y servicios elementales dentro del mercado con información en sistema braille, lo que les dificulta elegir y hacer un consumo responsable; por el contrario, ponen en peligro su integridad física y emocional. En este sentido, se puede concluir que las barreras a la comunicación y la información son el mayor obstáculo para que los consumidores con discapacidad visual ejerzan sus derechos, encaminados a un consumo responsable.

Referencias

Buitrago, N. (2011). *Acceso a la información: un análisis para la población con discapacidad visual en la sociedad de las comunicaciones* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/5663/tesis730.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comisión Nacional de los Derechos Humanos Periférico Sur (CNDH). (2016). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad* (2° ed.). <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>

Corte Constitucional República de Colombia. (2003, 20 de mayo). Sentencia C-401 (Álvaro Tafur Galvis, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/C-401-03.htm>

Corte Constitucional República de Colombia. (2008, 23 de marzo). Sentencia T-333 (Eduardo Cifuentes Muñoz, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/t-333-00.htm>

Corte Constitucional República de Colombia. (2010, 2 de junio). Sentencia C-432/10 (Humberto Antonio Sierra, M. P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-432-10.htm>

Departamento de Derecho Internacional OEA. (s.f.). Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

FACUA Andalucía. (2002). Derechos de los consumidores discapacitados. <https://www.facua.org/es/guia.php?Id=73&capitulo=610>

Ferracioli, R. B. (2015). O direito básico à informação adequada na rotulagem de alimentos e medicamentos em face do consumidor com deficiência visual. https://www.oasisbr.ibict.br/vufind/Record/PUC_SP-1_887712dcfd47f55afa865211968e512e

Ley 1145 de 2007. (2007, 10 de julio). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 46.685. https://oig.cepal.org/sites/default/files/2007_ley1145_col.pdf

Ley 1346 de 2009. (2009, 31 de julio). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 47.427. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1346_2009.html

Ley 1480 de 2011. (2011, 12 de octubre). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 48.220. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1480_2011.html

Ley 1618 de 2013. (2013, 27 de febrero). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 48.717. <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>

Ley 1712 de 2014. (2014, 6 de marzo). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 49.084. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

Ley 2265 de 2022. (2022, 26 de julio). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 52.107. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2265_2022.html

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013). Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social. <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Discapacidad/Paginas/politica-publica.aspx>

Naciones Unidas. (2014). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/CRPD_TrainingGuide_PTS19_sp.pdf

Perea, M. V. (2003). Deficiencia visual y acceso a la información. *Puertas a la lectura*, (4), 144-154.

Superintendencia de Industria y Comercio. (s.f.). Superindustria y el INCI se unen para proteger a los consumidores con discapacidad visual. <https://www.sic.gov.co/content/superindustria-y-el-inci-se-unen-para-proteger-los-consumidores-con-discapacidad-visual>

Villalba, J. C. (2012). El deber de información en el derecho. *Revista IUSTA*, 2(37), 97-119.

