

Editorial

Emilio José Archila Peñalosa

Director

Pocos países cuentan con un artículo en su Constitución que consagre la obligación del Estado de proteger a los consumidores.

Menos son tan afortunados de que su Carta Política señale que esos consumidores y usuarios puedan tener voz en la toma de las decisiones que los afectan.

En efecto, en el artículo 78 de la Constitución Política establece 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.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que le conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos internos”.

Una correcta interpretación de ese artículo conllevaría a afirmar que los ciudadanos cuentan constitucionalmente con un espacio de participación a través del cual pueden discutir temas de su interés, como sería el caso de los servicios públicos domiciliarios.

Los colombianos somos afortunados. Tenemos ambas prerrogativas consagradas en la ley de leyes. Lástima que hasta ahora solo haya servido para que seamos un país candidato a un record guinness.

Ciertamente, el cumplimiento de este deber no ha sido acatado por las autoridades. Muestra de eso es como la Comisión de Regulación de Energía y Gas, que se encuentra en estos momentos proyectando la resolución o resoluciones que modificarán el régimen tarifario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, con la posibilidad contenida en la Ley 142 de 1994 que debe llevarse a cabo cada cinco años según lo establece la ley, que adquiere la obligatoriedad en la Ley 508, artículo 95, ni siquiera se ha enterado que los consumidores podrían tener algo que decir al respecto.

Esa omisión es más grave que las omisiones cotidianas contra los usuarios, ya que el régimen tarifario de los servicios públicos debe ser el resultado de un proceso explícito y transparente en el cual las partes involucradas en la prestación del servicio y los usuarios tengan participación. No obstante, siendo los consumidores los principales interesados en conocer los por menores de dicho proyecto, al ser los directos afectados, no ha habido ningún tipo de pronunciamiento por parte de la Comisión, ni ha habido ningún tipo de participación por parte de las organizaciones protectoras del consumidor tales como la Confederación Colombiana de Consumidores o Ciudadanos Colombia.

Nuestro ordenamiento jurídico enmarca en el artículo 2.º de la Carta los fines del Estado y entre esos se encuentra el de “facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”. Este derecho aparece desarrollado no sólo en el ejercicio del poder político es también la posibilidad que tiene el ciudadano de participar en la gestión de la vida económica y social del país. Es por esta razón, que ya están consagrados los mecanismos, y sin duda uno de ellos es el referido en el artículo 78 de la Constitución Política.

En una democracia participativa y pluralista, como es la nuestra, la intervención del ciudadano debe ser directa, inmediata y que contribuya con los procesos de las instituciones.

En este sentido, se ha pronunciado la Corte Constitucional al interpretar los derechos y deberes de los usuarios en la prestación de servicios públicos¹, y afirmó que desafortunadamente, la posición del ciudadano frente a este tema, históricamente ha dejado mucho que desear. En otras palabras, no basta con la consagración del artículo si no se implanta un sistema eficaz para la retroalimentación usuario-entidad, en dichos procesos.

Atendiendo lo anterior, la omisión de la CREG para este caso en particular, es en definitiva una violación al artículo 78 de la Constitución Política pues, como lo comenté arriba, el Estado tiene el deber de garantizar la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en las disposiciones que les conciernen.

Hay pocos temas tan importantes para los usuarios como el tema de las facturas y las tarifas, pues ese es el aspecto en el que realmente las personas se ven afectadas. Lo mínimo que un usuario tiene derecho es a discutir los criterios a partir de los cuales le estarían cobrando por la prestación del servicio.

Claramente, la expedición de una regulación de tipo unilateral, sin la participación de los ciudadanos es inconstitucional.

Pero las autoridades no son el único Caín de esta historia. Una gran dosis de responsabilidad nos compete a todos los colombianos y en especial a los jefes de familia, que vemos cómo, contando con posibilidades para influir en el futuro de la economía doméstica, nos contentamos con ser espectadores y quejarnos. La CREG esta aún a tiempo de hacer una página en la historia de los derechos de los usuarios del país, abriendo ese espacio. Ojalá no la dejen pasar.

1. Sentencia T-540 de 1992,
M. P.: Eduardo Cifuentes
Muñoz.