

HACIA UNA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE MEDIOS

A partir de la Constitución de 1991, cobraron fuerza en Colombia una serie de mecanismos tendientes a defender y resarcir a los consumidores por los posibles perjuicios causados por la baja calidad de la información. No obstante, su impacto es aún incipiente, como resultado del desconocimiento de este tipo de acciones y la falta de claridad jurídica.

GERMÁN SUÁREZ CASTILLO

Es Comunicador Social y Periodista de la Universidad de La Sabana y Abogado de la Universidad Libre de Colombia. Se especializó en Derechos Humanos en la Escuela superior de Administración Pública (Esap). Ha sido redactor de los diarios: El Universal de Cartagena y El Espectador. Actualmente se desempeña como docente de la Facultad de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de La Sabana.

Desde la vigencia de la Constitución de 1991, la invocación del derecho a informar, como parte esencial del derecho fundamental a la libertad de expresión, se convirtió en la espina dorsal del ejercicio periodístico.

En nombre de dicha libertad de informar, tanto los comunicadores sociales como los ciudadanos invocan su derecho a ejercerla hasta convertirla en un derecho que sobrepasa sus límites teóricos y tiende a alcanzar efectos casi absolutos.

La invocación ilimitada de esta prerrogativa constitucional, que desde el punto de vista normativo no tenía antecedente en la centenaria Carta Política de 1886, condujo al olvido de uno de los elementos esenciales del espectro periodístico: el consumidor de medios.

El auge inusitado de la tecnología, el avance de los perfiles en que se basa el ejercicio periodístico, el afán de llegar al receptor, el síndrome de la chiva y el inocultable transfondo comercial de los medios eliminó, en algunos casos, la reflexión sobre la calidad de la información brindada al usuario anónimo de nuestro producto periodístico.

Como consecuencia de este factor, surgió en el país un fenómeno interesante que permitió a los consumidores manifestarse, quizá por primera vez de manera organizada, contra la baja calidad de la información y aquellos hechos considerados como abusos del ejercicio periodístico.

Desde la denominada insurgencia de los lectores hasta el desapercibido llamado al apagón masivo y voluntario de los radios y televisores, el usuario anónimo recordó que su aporte es importante y que debe ser tenido en cuenta en el desarrollo del trabajo periodístico.

Desde entonces cobra fuerza en Colombia una serie de manifestaciones dispersas tendientes al ejercicio de mecanismos de defensa del consumidor frente al medio, en procura de resarcir los posibles perjuicios causados por la baja calidad de la información, así su determinación apenas sea objeto de tasación en el campo teórico.

Mucho antes de este fenómeno, un ama de casa promovió una acción de tutela contra la Comisión Nacional de Televisión colombiana porque, a su juicio, ciertos programas estaban modificando negativamente la conducta de sus tres hijos menores de edad.

El recurso buscaba esencialmente sacar del aire varios programas, películas y telenovelas que a criterio de la peticionaria estaban cargados de contenidos que no convenían al público consumidor, integrado en gran parte por menores de edad.

Dada su especial naturaleza, dirigida a la protección de los derechos fundamentales, la acción no prosperó porque en el proceso no aparecía probado que el servicio de televisión, como tal, llevara a la desviación del comportamiento de los menores dentro del concepto amplio de su formación.

Después, algunos sectores miraron como posible solución el mecanismo de las acciones populares y de las acciones de grupo que entraron a regir en agosto de 1999, a instancias de la ley 472 de 1998.

Este tipo de acciones, cuyo ejercicio todavía es incipiente en el país, en parte por el desconocimiento de sus características sustanciales y procesales, fue establecido en el artículo 88 de la Constitución para la protección de los denominados derechos e intereses colectivos.

Según los términos del artículo cuarto de la Ley 472 de 1998, uno de los derechos colectivos susceptibles de amparo judicial por esta novedosa vía, en cualquiera de sus dos alternativas, es el derecho de los consumidores y usuarios.

De todos modos, el ejercicio de las acciones en procura de la defensa de los consumidores y usuarios no fue concretado por quienes inicialmente impulsaron la idea en el seno de la comunidad que se sentía afectada por la baja calidad de la información.

La viabilidad de este mecanismo de protección no es clara, en el caso colombiano, debido a que en el llamado Estatuto del Consumidor no existen pautas precisas reguladoras de la calidad informativa.

En este punto de la controversia, merece especial importancia la aparición de los defensores de usuarios tradicionales, como el lector y el televidente, creados por los propios medios de comunicación para la defensa de los intereses de sus receptores.

Dos de los mas importantes diarios nacionales, El Tiempo y El Espectador, adoptaron la figura del defensor del lector, mientras los canales privados de televisión institucionalizaron sus defensores de los televidentes.

El trabajo desarrollado hasta ahora por tales defensores es vital para el ejercicio periodístico, pero no puede desconocerse que en ocasiones el usuario no encuentra que se haga una verdadera defensa de sus intereses y derechos.

Debido a la inexistencia de mecanismos con fuerza vinculante contra el medio, lo cual es absolutamente lógico desde la perspectiva de la naturaleza propia de la figura, los defensores del lector y del televidente tienen limitada su labor en términos de eficacia.

Ejercen fundamentalmente un poder de crítica, donde las nociones de responsabilidad y ética periodísticas juegan un papel esencial, que frente a determinados casos, por su misma esencia, no satisfacen los requerimientos de defensa del usuario que reclama protección de sus derechos.

En esta materia, coincidimos con un amplio sector de la doctrina jurídica y periodística, según el cual el papel de los defensores de los lectores y televidentes terminó por orientarse hacia el cumplimiento estricto de una labor más pedagógica que defensora.

REGLAMENTACIÓN EN CAMINO

Alrededor de los temas relacionados con la libertad de expresión, el Congreso de la República avanza en el estudio de algunas iniciativas dirigidas a reglamentar varios aspectos del ejercicio periodístico en Colombia.

A manera de ejemplo, desde comienzos de 1998 hacen tránsito dos proyectos, fundidos finalmente en una sola iniciativa, tendientes a reglamentar la profesión periodística y resucitar la controvertida tarjeta profesional.

Sin embargo, estimamos que la alternativa de revivir la tarjeta profesional, en términos similares a como operaba desde la vigencia de la ley 51 de 1975, no tiene muchas posibilidades de convertirse en ley.

El citado proyecto, que estaba desde mediados del año 2000 para su tránsito en el Senado de la República para cumplir su segunda vuelta, completó dos legislaturas en trámite sin que haya sido aprobado.

Por mandato expreso del artículo 162 de la Constitución Política, el proyecto que alcance este estado deberá ser archivado puesto que ninguna iniciativa puede ser considerada en más de dos legislaturas.

En el Senado de la República también hace curso otro proyecto de ley que busca reglamentar los alcances de la libertad de expresión, que es el soporte del ejercicio periodístico y aparece prevista como derecho fundamental en el artículo 20 de la Carta Política.

Al margen de los riesgos que esta iniciativa implica, dado que la reglamentación de este carácter puede ser inclusive más restrictiva que la propia ausencia de desarrollo legal, es indudable que contiene algunos aspectos novedosos.

Por primera vez, el proyecto contempla la institucionalización de la figura del *defensor del consumidor de medios de comunicación*, quien precisamente tendrá la competencia para estudiar las quejas de los usuarios de los medios masivos por el contenido y calidad de su actividad periodística.

Aunque el trámite del proyecto apenas arranca, su articulado plantea varias inquietudes debido a que no está claro si sus eventuales decisiones podrían tener efectos vinculantes contra los medios de comunicación.

El poder vinculante de sus determinaciones, que reclama la comunidad de usuarios, sería inconveniente debido a que pasaría de ser defensor de los consumidores a convertirse prácticamente en una especie de administrador de justicia contra los medios de comunicación.

Frente a la ausencia de un marco legal que regule los derechos de los consumidores y usuarios de los medios de comunicación, tampoco está definido cuál sería el soporte normativo de su papel como representante de este importante sector.

En el actual Estatuto del Consumidor, la inexistencia de parámetros de calidad es llenada normalmente a partir de la exigencia de las condiciones de calidad habituales del mercado en el cual se desenvuelve un determinado producto.

A diferencia de los múltiples productos que comúnmente ofrecen los industriales en el mercado, estimamos que es bastante complicado establecer pautas específicas y precisas de calidad e idoneidad a los medios de comunicación.

La orientación que cada medio de comunicación le brinda a su trabajo periodístico y la concepción que se tenga sobre la ética y la responsabilidad son aspectos difíciles de medir a instancias de una determinada norma técnica que trace requisitos en esta materia.

Entonces, el papel del futuro defensor del consumidor de medios resultará importante, pero requiere la expedición de una legislación complementaria sobre los derechos de los consumidores y usuarios de medios de comunicación, distinta a la existente como pauta general en el Estatuto del Consumidor.