

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Derecho

Programa de Maestría en Derecho

Mención Derecho del Mercado

**LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR PRINCIPIOS DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA COMUNIDAD
ANDINA**

Carlos Alberto Rocha Fuentes

-2005-

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magíster de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la Universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

*Carlos Alberto Rocha Fuentes
La Paz, 20 de septiembre de 2005*

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Derecho

Programa de Maestría en Derecho

Mención Derecho del Mercado

**LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR PRINCIPIOS DE
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA COMUNIDAD
ANDINA**

Carlos Alberto Rocha Fuentes

Tutor: César Montaña Galarza

La Paz – Bolivia

-2005-

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo, presenta un análisis que determina cual el medio para la iniciación de un proceso de armonización de normas especiales referentes a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en los Países miembros de la Comunidad Andina y tiene como fin último convertirse en una guía para la elaboración de una norma comunitaria de protección de los derechos de los consumidores y usuarios del acuerdo sub-regional andino.

Es conforme dichos objetivos que el presente trabajo se inicia con un estudio de los principios de la doctrina respecto a los derechos de los consumidores y usuarios; y cuales derechos fundamentales se encuentran consagrados actualmente frente al desarrollo científico, tecnológico y sus efectos en los consumidores y usuarios.

Posteriormente se elabora un estudio de las normas vigentes de los Países miembros de la Comunidad Andina, estudio del que derivan las relativas diferencias respecto a la normativa vigente en los países miembros del acuerdo, el mismo que llevó a estudiar normas genéricas como las elaboradas por Consumers International y Naciones Unidas. Asimismo se revisaron los procesos de implementación de normas comunes respecto a los derechos de los consumidores y usuarios en la Unión Europea y el Mercado Común del Sur, haciendo evidente la necesidad de iniciar el proceso de armonización de la normativa referente a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la Comunidad Andina.

Estableciéndose, las conclusiones del trabajo y determinándose la necesidad de establecer un proceso de armonización normativa entre los países miembros del acuerdo, proceso que frente a la experiencia de otros acuerdos de integración debe ser llevado a cabo por etapas, a través de la implementación de los derechos fundamentales de los consumidores dentro del marco normativo del acuerdo regional andino.

*A mi Madre por creer, confiar
y aportar en todos mis proyectos,
inclusive aquellos en los que nadie
creyó se concretarían.*

Agradecimientos

- A Daniela por su amor, paciencia y esfuerzo que llevaron a que las distancias sean más cortas durante el transcurso de la Maestría.
- A mi Padre, Marco y Verónica, por el constante apoyo para afrontar el estar lejos de casa.
- A Germán, Rodrigo, Mónica y Fanny, por su amistad, paciencia y compañía en Quito.
- A Cesar Montaña Galarza, Jimena Endara y Augustín Grijalva por sus aportes en el presente trabajo y su amistad en Quito.
- Al Sr. Jorge Crespo y Jaime Rodrigo Machicado de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Bolivia, por su colaboración para consagrar el desarrollo de la maestría.
- A los compañeros de la Dirección de Atención al Consumidor de la Superintendencia de Electricidad de Bolivia, por su incondicional apoyo en la elaboración del presente trabajo.
- A Quito-Ecuador, por el cobijo.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I **INTRODUCCIÓN**

1. Problemática	12
2. Pregunta Central de la Investigación	13
3. Hipótesis	13
4. Perspectiva Teórico Metodológica	13
5. Tipo de Fuentes Aplicadas	14
6. Límites y Alcances de la Investigación	14
7. Secuencia y explicación de los capítulos contenidos en la presente investigación	15

CAPÍTULO II **DERECHOS DEL CONSUMIDOR DEFINICIONES, CONCEPTOS Y PRINCIPIOS BÁSICOS**

1. Propósito y alcance del primer capítulo	18
2. Los Derechos de los consumidores	19
2.1. Breve reseña histórica	19
3. Conceptos de consumidor y usuario	21
3.1. Consumidor	21
3.2. Concepto Abstracto de Consumidor	21
3.2.1. Constituciones y derechos del consumidor de los países miembros de la CAN	22
3.3. Concepto concreto de consumidor	25
4. Consumidores y comerciantes	26
4.1. Destinatario final	26
4.2. Consumidores Empresarios	26
4.3. Personas naturales vs. Personas jurídicas	27
4.4. Definiciones de consumidor en la normativa de los países miembros de la Comunidad Andina	27
5. Definición de Consumo	29

5.1. Consumo sustentable	30
6. Concepto de usuario	30
6.1. Usuarios y Servicios públicos	31
7. Principios básicos de Protección al consumidor señalados en la Doctrina Jurídica	32
7.1. El Derecho a la seguridad	34
7.1.2. Límites al derecho a la seguridad	35
7.2. El Derecho a la Salud	35
7.2.1. Límites del derecho a la salud	36
7.3. El riesgo en el marco del derecho a la seguridad y la salud	37
7.4. Obligación de informar sobre los riesgos a los consumidores	38
8. El Derecho a ser informado	39
8.1. Instrumentalidad del derecho a la información con el derecho a la seguridad	40
8.2. Instrumentalidad del derecho a la información con el derecho a la salud	41
9. El Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales	41
10. El Derecho a formar asociaciones de consumidores	42
10.1. Límites al Derecho a conformar asociaciones de consumidores	45
11. Derecho a la indemnización o reparación	45
11.1. Consagración normativa del derecho a la indemnización y reparación	46
12. Derecho a la educación y formación en materia de consumo	50
13. Derecho de acceso a la justicia	51
13.1. Principios de acceso a la justicia en el marco de los Derechos del Consumidor	52
14. Derecho a la protección en situaciones especiales o de inferioridad	53
15. Nuevos derechos de los consumidores	54
15.1. El Derecho a políticas de consumo y desarrollo	54
15.2. Derecho al consumo y producción sustentable	55
15.3. Derecho a representación global y regional	56
15.4. Comercio electrónico	57
15.5. Nuevas tecnologías de alimentos	58
15.6. Derecho de los pacientes (biogenética-biotecnología)	58
16. Conclusiones	59

CAPÍTULO III
NORMATIVA SOBRE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS
CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA
COMUNIDAD ANDINA

1. Propósito y alcance del tercer capítulo	61
1.1. Bolivia	62
1.1.1 Sobre la naturaleza de las normas bolivianas	62
1.2. Colombia	64
1.3. Ecuador	65
1.4. Perú	69
1.5. Venezuela	72
2. Cuadro analítico de legislación comparada.	76
2.1. Instituciones que se encargan del ejercicio de los derechos de los consumidores en los países miembros de la CAN.	76
2.2. Descripción del cuadro analítico	78
3. Conclusiones	80

CAPÍTULO IV
LEY MODELO DE “CONSUMERS INTERNATIONAL” – DIRECTRICES DE
NACIONES UNIDAS SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. Propósito y alcance del cuarto capítulo	81
2. Ley modelo de “Consumers International” para la protección de los derechos del consumidor de América Latina y el Caribe	82
2.1. Disposiciones Generales	82
2.2. De los derechos de los consumidores	83
2.3. Información y Publicidad	83
2.4. Protección contractual	84
2.5. Operaciones de crédito	84
2.6. Responsabilidad del proveedor	85
2.7. Productos Nocivos o peligrosos	85

2.8. Deberes del Estado	85
2.9. Defensa en juicio de los derechos de los consumidores	86
2.10. Asociaciones de consumidores	86
3. Análisis y conclusiones sobre la Ley modelo de Consumers International	87
3.1. Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano.	88
4. Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor	89
4.1. Objetivos de las DNUPC	90
4.2. Principios generales de las DNUPC	90
4.3. Aplicabilidad	92
4.3.1. Seguridad Física	92
4.3.2. Intereses económicos de los consumidores	93
4.3.3. Seguridad y calidad	93
4.3.4. Sistemas de distribución	94
4.3.5. Compensación por daños y perjuicios	94
4.3.6. Programas de educación e información	94
4.3.7. Promoción de modalidades sostenibles de consumo	95
4.4. Cooperación Internacional	96
5. Conclusiones de las DNUPC	96

CAPÍTULO V

ESTUDIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL MERCOSUR, UNIÓN EUROPEA Y COMUNIDAD ANDINA

1. Propósito y alcance del quinto capítulo	98
2. Protección al consumidor en el Mercado Común del Sur	99
3. Protección del Consumidor en la Unión Europea	104
3.1. Primera etapa	105
3.2. Segunda etapa de desarrollo de los derechos de los consumidores en la Unión Europea	107
3.3. Tercera etapa, el Tratado de Maastricht de 1992	108
3.4. Cuarta etapa “El tratado de Amsterdam de 1997”	110
3.5. Quinta etapa “Del tratado de Amsterdam a la fecha”	112
4. La Comunidad Andina, Creación y Desarrollo	115

5. Derechos del consumidor y usuarios en la Comunidad Andina	117
6. De la inclusión de normas y la armonización normativa en la Comunidad Andina	120
7. Conclusiones	122

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones	124
-----------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	130
--------------	-----

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. Problemática.

La presente investigación estudia y analiza los principios de Protección al Consumidor que deberían ser incluidos entre las decisiones de la Comunidad Andina.

El realizar un estudio de este tipo conllevó un análisis de lo establecido por la doctrina en relación a la Protección de los Consumidores y Usuarios, y se justificó en que el proceso de integración andino está superándose en relación a la apertura de los mercados y el libre tránsito de bienes y servicios; aunque dentro de cualquier proceso de integración es un avance más el consolidar la libre importación y exportación de bienes y servicios; es el consumidor final el que se encuentra más afectado y en particular sus intereses.

La protección a los consumidores dentro de un sistema de integración como es el Andino, también responde al comportamiento de los empresarios, la aplicación de la tecnología y de las diferentes estrategias para poder consolidar mercados de consumo, estas estrategias se ven plasmadas en procesos como el marketing, el benchmarking, campañas publicitarias, fusiones empresariales y otros medios o instrumentos para inducir al consumidor a adquirir cierto producto o precisar de un servicio determinado.

Al referirnos a las estrategias utilizadas por las empresas con el fin de atraer consumidores, los derechos de estos comúnmente son vulnerados sin que estos conciban recursos ulteriores diferentes a la justicia ordinaria (incumplimiento de obligaciones);

pero el objetivo de establecer protección adecuada a los consumidores y usuarios no es posible de conseguir, si no se establece normativa sobre sus derechos más aún el establecimiento de estos es fundamental en los procesos de integración (CAN) ya que la apertura de mercados como parte de un proceso comunitario es un fin en si mismo; sin embargo para poder asegurar que la apertura de mercados tenga resultados favorables para los consumidores finales es necesario establecer los parámetros básicos de normativa sobre protección al consumidor y a los usuarios.

2. Pregunta Central de la Investigación.

¿Cuáles los principios de protección al consumidor, que deben ser incluidos en la Comunidad Andina, con el fin de obtener una eficaz protección del consumidor final, producto de la liberación comercial?

3. Hipótesis.

Frente a la necesidad de armonizar la normativa referente a la protección de consumidores y usuarios en los países miembros de la Comunidad Andina, se deben establecer principios rectores de la normativa de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

4. Perspectiva Teórico Metodológica.

La metodología que se empleó en la presente investigación fue la **DOGMÁTICA– JURÍDICA**, debido a que se estudiaron teorías, doctrinas y posturas formales referentes a la protección del consumidor y el Derecho Comunitario en cuanto a la Comunidad Andina se refiere, además de legislación comparada referente a estos temas en diferentes procesos de integración en Latinoamérica y Europa.

Además la presente investigación pretendió un aspecto **PROPOSITIVO**, ya que se formularon los principios fundamentales de protección al consumidor que deberían ser introducidos en la normativa de la Comunidad Andina en la correspondiente propuesta.

5. Tipo de Fuentes Aplicadas.

Para efectos investigativos, en la presente investigación se aplicó el método de la Modern Language Association (MLA), para la señalización de referencias bibliográficas.

Las citas textuales se resaltan en letras inclinadas y las referencias numéricas se limitan a la explicación de conceptos y opiniones ajenas a la problemática de la investigación pero necesarias para la comprensión de la misma.

6. Límites y Alcances de la Investigación.

La presente investigación, no pretendió generar una norma específica sobre los Derechos Básicos de los Consumidores en la Comunidad Andina, al contrario la misma se convirtió en una guía que a través de la cual, se puedan regir futuras normas que puedan ser incorporadas dentro del marco normativo de la Comunidad Andina.

Es así que basándose en un estudio estrictamente doctrinario en su primer y segundo capítulo estableció cuales, hoy en día son los principales Derechos de los Consumidores y Usuarios que deben ser protegidos en la legislación Comunitaria; derivando en los siguientes capítulos en un estudio comparativo de las realidades normativas de los países miembros de la Comunidad Andina, referentes a leyes especiales de protección al

consumidor; asimismo considerando las dos fuentes básicas de normativa sobre consumidores y usuarios que son las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Derechos de los Consumidores y el código modelo de Consumers International para los derechos de usuarios y consumidores.

Finalmente se revisó la evolución y desarrollo de la normativa referente a los derechos de los consumidores en acuerdos regionales como son la Unión Europea y el Mercosur.

Bajo esos parámetros se establecieron cuales los principios que se deberían incluir en una posible estructuración de normativa comunitaria andina referente a la protección de los consumidores y usuarios con el fin, de establecer los fundamentos básicos para que futuros trabajos legislativos puedan incluir estos en un proyecto de norma que pretenda establecer parámetros de armonización legislativa través del desarrollo comunitario andino.

7. Secuencia y explicación de los capítulos contenidos en la presente investigación.

El segundo capítulo de la presente investigación, contiene los aspectos fundamentales que hacen a la doctrina de los derechos de los consumidores y usuarios, es decir, desarrolla cuales las definiciones que serán empleadas durante todo el desarrollo del texto y busca entre la doctrina, qué derechos de los consumidores y usuarios se deben configurar como fundamentales para que a partir de su identificación, se pueda llevar adelante el proceso de comparación que determine la necesidad de implementar un proceso de armonización de normas referentes a los derechos de los consumidores y usuarios de los Países miembros de la Comunidad Andina.

El tercer capítulo se enfoca básicamente en realizar una exploración de la normativa interna de los Países miembros de la Comunidad Andina, empezando dicha exploración a partir de las definiciones y preceptos estatuidos en sus constituciones y posteriormente revisando lo que expresan sus normas especiales en relación al tema, con el fin de identificar cuales las diferencias y las similitudes entre las normas estudiadas, para afrontar bajo un espectro más detallado el objetivo mismo de la presente investigación que es determinar la necesidad de establecer principios sobre la protección de los derechos de los consumidores y usuarios de la Comunidad Andina.

El siguiente capítulo, bajo el mismo enfoque, realizó un estudio comparativo de dos normas modelos creadas para adecuarse a la realidad Latinoamérica como son la “Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del consumidor en América Latina y el Caribe” y las “Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor”, ambas normas son separadas del segundo acápite ya que las mismas merecían un desarrollo pormenorizado de su contenido con el fin de lograr establecer cuales fueron los logros de estas en cuanto al margen de su implementación en las normas internas de los Países miembros de la Comunidad Andina.

El quinto capítulo, se aleja de un margen comparativo y descriptivo de normas, estableciendo un estudio más analítico respecto al desarrollo de los derechos de los consumidores y usuarios en el marco de diferentes acuerdos de integración como ser el Mercado Común del Sur, la Unión Europea y finalizando con un análisis de la realidad de los derechos de los consumidores en la Comunidad Andina.

El sexto y último capítulo contiene las conclusiones a las cuales se ha arribado en la presente investigación.

CAPÍTULO II

DERECHOS DEL CONSUMIDOR DEFINICIONES, CONCEPTOS Y PRINCIPOS BÁSICOS

1. Propósito y alcance del primer capítulo.

El presente capítulo, a través de un análisis breve de la historia de los Derechos de los Consumidores, pretende definir que se entenderá por consumidor, usuario, derechos del consumidor y usuarios, esto basado en un aspecto estrictamente dogmático fundamentado en doctrina, y legislación constitucional de los países miembros de la Comunidad Andina.

Es así que el pretender definir el derecho de los consumidores se convierte en un aspecto fundamental de este trabajo, ya que a partir de un análisis de la realidad constitucional de los derechos de los consumidores en los países miembros de la Comunidad Andina es que se podrá establecer una definición acorde a las necesidades legislativas del mencionado acuerdo.

Asimismo, recolectar todos los derechos del consumidor que actualmente para la doctrina se constituyen en fundamentales y aquellos que por el desarrollo tecnológico y científico se constituyen como necesarios de inclusión; con el fin de definir y explicar el origen, desarrollo y concepto de cada uno de estos, para justificar su necesidad de inclusión en las directrices de armonización legislativa de los Derechos de los consumidores y usuarios para la Comunidad Andina.

2. Los Derechos de los consumidores.

2.1. Breve reseña histórica.

Los Derechos del Consumidor, tuvieron sus primeras manifestaciones en los años 60's, dentro de la cultura de los Derechos del Consumidor, el primer hecho histórico y de mayor relevancia, fue el discurso del ex-Presidente de los Estados Unidos de Norteamérica, John F. Kennedy, dado en el Congreso de los EE.UU. el año 1962, del cual se extrae la frase célebre que hace de todos los defensores y estudiosos de los derechos de los consumidores el sentido de cualquier escrito:

“Ser consumidor, por definición nos incluye a todos...somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas...pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados”
(Kennedy, 1962).

En el discurso señalado, se fundaron los pilares básicos de lo que serían los derechos de los consumidores; el derecho a la seguridad, a la información, a la elección de productos y servicios a precios competitivos, y a ser escuchados por sus gobiernos; sin embargo, con el transcurso del tiempo y el desarrollo del comercio, los cuatro derechos de los consumidores se empezaron a tornar sino obsoletos, por las pocas variaciones de forma de los mercados, incompletos, por lo que eventualmente se agregaron el derecho a la reparación, la educación del consumidor, la satisfacción de las necesidades básicas y la preocupación por un medio ambiente saludable y sustentable.

Ya transcurridos los 60`s la necesidad de proteger a los consumidores se manifestó mas allá del discurso de John F. Kennedy, producto de la aparición y desarrollo de las empresas transnacionales, los consumidores sintieron la peor etapa de desprotección en relación al Estado y el abuso de las empresas, así los activistas de esa época que pretendían normas de protección a los consumidores se dirigieron a las Naciones Unidas a través de su Asamblea General, en búsqueda de contrarrestar los abusos que se estaban suscitando hacia estos producto del comercio internacional.

Frente a estos abusos, el pretender establecer directrices que protejan los derechos de los consumidores, enfrentaba barreras extremadamente complicadas, como eran las empresas transnacionales, los países industrializados que sostenían que el libre mercado, que se practicaba en ese entonces era suficiente para proteger a los consumidores pues estos concebían la libertad de elección como la consagración de los derechos de los consumidores, hecho que no se puede considerar ni siquiera vasto con lo que actualmente son los derechos de los consumidores. Por lo que en 1985, después de dos décadas de constante lucha por la protección de los derechos de los consumidores por parte de los activistas se consagran las Directrices para la Protección al Consumidor - 1985 emitidas por la Organización de Naciones Unidas.

“ Las Directrices otorgan Legitimidad internacional y fuerza moral a ciertos principios básicos de la conducta humana”(Directrices de Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor, 1985).

3. Conceptos de consumidor y usuario.

El pretender conceptualizar a los consumidores como personas, ya sean naturales o jurídicas, ha conllevado a generar una primera y fundamental diferenciación que deriva necesariamente de la diferencia entre bienes y servicios de la cual se generan los consumidores y los usuarios. Así, se debe empezar a describir cuál será el ámbito conceptual que aplicará el presente trabajo.

3.1. Consumidor.

En la doctrina sobre los Derechos de los Consumidores encontramos la siguiente definición: *“...son distintas las acepciones que de consumidor tienen las diferentes leyes que de él se ocupan. Esto es debido a que la materia es pluridisciplinar¹, está tratada en diversos ámbitos jurídicos y no se optó en su momento por la formulación de un derecho consolidado y codificado de consumidor, por un cuerpo único y código”*(Fernández Gimeo, 2002:65)

Por lo que consumidor se configura como toda aquella persona que adquiere un bien en el mercado para uso personal y/o familiar, que por el solo hecho de adquirir un determinado bien este se transforma en sujeto de protección por parte del Estado.

3.2. Concepto Abstracto de Consumidor.

El concepto abstracto de consumidor se desprende de los derechos fundamentales y básicos de las personas, que se instituyen en la constituciones políticas de los Estados, este hace referencia al consumidor en calidad de miembro de la sociedad, dependiendo de la constitución de cada país, por lo que una persona es consumidor en sentido

¹ El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define al término pluridisciplinario, aquel relativo a varias disciplinas literarias, técnicas, etc.

abstracto desde que es considerado persona en su propio Estado, pues es inherente a la personalidad la facultad de consumir.

3.2.1. Constituciones y derechos del consumidor de los países miembros de la CAN.

a) Constitución de Colombia².

“Artículo 78.- 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.”

“Artículo 88.- La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.

² La última reforma de la Constitución Política de Colombia data del 6 de julio de 1991, la misma que se encuentra vigente en la actualidad.

También regulará las acciones populares en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares.

Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos”.

b) Constitución del Ecuador³.

“Artículo 92.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.”

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectivamente usada y la descripción de su etiqueta.

El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

El Estado y las entidades seccionales autónomas responderán civilmente por los daños y perjuicios causados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la

³ La última reforma de la Constitución Política de Ecuador data del 5 de junio de 1998, la misma que se encuentra vigente en la actualidad.

atención de los servicios públicos que estén a su cargo y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.”

“Artículo 244.- Dentro del sistema de economía social de mercado al Estado le corresponderá:

Proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.”

c) Constitución del Perú⁴.

“Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”

d) Constitución de Venezuela⁵.

“Artículo 117.- Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de

⁴ La última reforma de la Constitución Política del Perú data del 29 de febrero de 1993, la misma que se encuentra vigente en la actualidad.

⁵ La última reforma de la Constitución Política de Venezuela data del 17 de noviembre de 1999, la misma que se encuentra vigente en la actualidad.

los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.”

3.3. Concepto concreto de consumidor.

Fernández Gimeo indica, *“El concepto concreto de consumidor se utiliza cuando se atribuyen derechos que puede ejercitar individualmente en su interés particular”*(Fernández Gimeo, 2002:67); haciendo referencia a actividades concretas que puedan tener los consumidores como actores de un proceso final de toda la cadena de distribución, es decir el consumidor final, es el que aprovechará el recurso para disfrute o utilización propia.

Del concepto concreto de consumidor en la doctrina, derivan las siguientes acepciones:

- **Consumidor Jurídico.-** *“Es aquel que realiza el acto o negocio jurídico de adquisición del bien, producto o servicio...Éste podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivados de la adquisición relativos a las condiciones generales de la contratación, defectos o vicios derivados del contrato.”*
(Fernández, 2002,68)
- **Consumidor material.-** *“ Es aquel que realiza la utilización uso o consumo del bien, producto o servicio; el consumidor material podrá ejercitar los derechos, garantías y acciones derivados de la utilización , uso o disfrute, como sanidad, seguridad y responsabilidad por daños.”* (Fernández Gimeo, 2002,68)

4. Consumidores y comerciantes.

El problema acusa en la necesidad de delimitar quienes serán sujetos activos y protegidos por el Derecho del Consumidor, desde la definición y delimitación de estos.

4.1. Destinatario final.

La teoría del destinatario final como consumidor, establece que consumidor, es aquella persona que es la última de una determinada cadena de distribución, es decir el destinatario final por la adquisición que se realiza se fundamenta en el uso goce y disfrute de un bien adquirido para sí mismo, pues si el sujeto adquirió el bien en cumplimiento de las características señaladas, este podrá ser considerado consumidor. Caso contrario si utilizase el bien con otros fines que no son el consumo propio, como la reventa, la distribución o como materia prima de un proceso de producción, este no podrá considerarse consumidor y no será amparado por la normativa respectiva.

4.2. Consumidores Empresarios.

No son necesariamente personas jurídicas, pero pueden ser sujetos de los derechos del consumidor como pueden no serlo, el empresario que adquiere un bien para su uso, goce y disfrute y no pretende en su actividad empresarial transformarlo sino simplemente utilizarlo en virtud a la naturaleza misma del bien adquirido, debe ser considerado consumidor, lo contrario a lo señalado sería el empresario sea persona natural o jurídica que adquiere un bien para transformarlo es decir utilizarlo como materia prima, si bien es considerado consumidor este no está amparado por la normativa de protección a los consumidores pues no se constituye como el consumidor final sino un eslabón más dentro de la cadena productiva.

4.3. Personas naturales vs. Personas jurídicas.

Determinar si el derecho de los consumidores es aplicable tanto para personas jurídicas como naturales, no es un conflicto que profesa mayor problemática, pues obviamente ya sean personas naturales como jurídicas pueden ser consumidores, siempre y cuando se determine para que utilizan el bien adquirido, por ejemplo una Sociedad Anónima necesariamente necesita adquirir materiales de escritorio, en este caso esa persona jurídica es considerada como consumidor, pues utilizará los bienes adquiridos en relación a la naturaleza misma de estos, sin embargo esa misma Sociedad Anónima puede adquirir bienes como materia prima para utilizarlos dentro de su cadena productiva, en estos casos esa persona jurídica no será considerada consumidor para esos bienes, pero seguirá siendo consumidor de bienes que no pretenden su transformación sino sólo su utilización en virtud a la naturaleza misma de estos.

Las personas naturales tienen un tratamiento igual, depende de la utilización del bien y si la persona es considerada consumidor final.

4.4. Definiciones de consumidor en la normativa de los países miembros de la Comunidad Andina⁶.

Es necesario estudiar como definen las legislaciones de los países miembros de la sub-región andina, a los consumidores y a los usuarios. Esto con el fin de identificar las diferencias conceptuales existentes entre las mencionadas definiciones.

⁶ Las normas utilizadas para el desarrollo del presente subtítulo son las que se encuentran en vigencia, conforme la aplicabilidad normativa actual de cada País.

a) Bolivia

En Bolivia, no existe ley especial de protección a consumidores o usuarios, ni se encuentra consagrado en la Constitución Política del Estado Boliviano algún tipo de derecho que pretenda la protección a los consumidores y usuarios. En ese entendido, se debe recurrir a lo establecido por la Ley de Regulación Sectorial, Ley N° 1600 de 28 de octubre de 1994, la cual crea el Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), que tiene por objetivo regular, controlar y supervisar las actividades de los sectores de telecomunicaciones, electricidad, hidrocarburos, transportes, aguas y otras que pueden ser incorporadas a este sistema.

Sin embargo, y revisadas las normas de los diferentes sectores regulados en el marco de la Ley SIRESE, no se puede encontrar una definición general de usuario o consumidor, ya que las definiciones que existen en las normas especiales, como la de electricidad por ejemplo hacen referencia a consumidores o usuarios en el marco de aplicación de la Ley de Electricidad, por lo que no es aplicable ese concepto al pretender definir consumidor o usuario en un ámbito global.

b) Colombia.

El Decreto N° 3466 de la República de Colombia que hace referencia a una norma que pretende la protección de los consumidores y usuarios, establece en su artículo primero, inciso c), que consumidor es toda persona natural, o jurídica, que contrate la adquisición, utilización o disfrute de un bien o la prestación de un servicio determinado, para la satisfacción de una o más necesidades.

c) Ecuador.

La Ley orgánica de defensa del consumidor Ecuatoriana, en su artículo segundo referido a las definiciones establece que Consumidor es toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la mencionada Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluye al usuario.

d) Perú.

El decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, de fecha 11 de diciembre de 2000 que establece la Ley de Protección al consumidor de la República del Perú, en su artículo tercero inciso a), establece que consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios.

e) Venezuela.

En el texto único ordenado del Decreto Legislativo 691 de Venezuela, que establece las Normas de la Publicidad en Defensa del consumidor, define al consumidor en el articulado primero, señalando que la palabra consumidor se refiere a cualquier persona a la que se dirige un mensaje publicitario o que es susceptible de recibirlo.

5. Definición de Consumo.

Consumo debe ser considerado como el acto mismo de consumir, el consumo es necesario por la connotación que tienen los actos de consumo, tanto en los derechos de los consumidores establecidos constitucionalmente como en los derechos señalados en las normas de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

5.1. Consumo sustentable.

Fundamentado en el Derecho de los consumidores y usuarios al acceso a los elementos necesarios para la sobrevivencia, el consumo sustentable deviene de la relación existente entre la producción sustentable y el consumo sustentable.

El consumo sustentable, “*Busca satisfacer las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras de manera que sean económica, social y ambientalmente sustentable*”(Consumers International, Acceso a la Justicia 1999:4).

El pretender un consumo sustentable actualmente es discutido por los países en vías de desarrollo, contrario a lo que sucedía por los 60`s, años en los cuales la lucha contra los derechos de los consumidores la generaban los países mas desarrollados, el conflicto se genera en el hecho de que, pretender un consumo sustentable en los países en proceso de industrialización detiene este proceso, pues la inversión en medidas de previsión de protección de medio ambiente tiene un costo alto, que no se encuentra dentro de los planes de desarrollo de los países en procesos de industrialización.

6. Concepto de usuario.

En términos generales, se considera usuario a la persona natural o jurídica que explota o utiliza un servicio para su propio disfrute o provecho.

Dentro de la teoría de los derechos del consumidor, y para la formulación de normas, se ha utilizado indistintamente el término usuario y consumidor, pues esta diferenciación no genera conflicto en cuanto a la aplicación de las normas que protegen a estos, ya que la identificación característica de cada uno determina que derechos le son aplicables a

cada quien, por ejemplo, los usuarios de servicios públicos comúnmente son sujetos de contratos de adhesión para la provisión de los servicios, por lo cual el derecho a que no existan cláusulas abusivas en los contratos de suministro de servicios es aplicable a los usuarios; comúnmente en la adquisición de un bien no existe un contrato que establezca responsabilidades para el adquiriente como para el vendedor, sino que este se realiza por el simple hecho de la aceptación y el pago por un determinado bien.

6.1. Usuarios y Servicios públicos.

Servicios Públicos son aquellos que para el Derecho del Consumidor y Usuario, son indispensables para mantener o mejorar el nivel de vida de la comunidad; dentro de este acápite no ingresaremos a definir lo que es un servicio público o cual su ámbito de aplicación, pues esa es materia de otros estudios, lo que nos interesa es determinar como los Servicios Públicos generan derechos para los usuarios y consumidores, bajo el entendido que los Servicios Públicos son monopolios u oligopolios que se encuentran tutelados por autoridades administrativas, los caracteres principales de estos son:

- *“El titular del servicio público es el Estado.*
- *La titularidad se configura sobre la base de que es servicio público una actividad determinada.*
- *La administración pública puede transferir al sector privado la gestión de un servicio público.*
- *La Administración tiene la facultad de modificar la prestación.*
- *El gestor privado tiene el derecho a ser indemnizado”*(Bonfanti, 2000:166).

Sin embargo, producto de estos caracteres devienen las principales obligaciones de aquellos que prestan servicios públicos, que no siempre deben ser entendidas como derechos de los usuarios de estos servicios, sino al contrario son obligaciones que deben cumplir los titulares de los servicios públicos:

- Prestar servicio a todo aquel que lo solicite dentro de un determinado territorio.
- El servicio otorgado debe ser seguro y adecuado a las necesidades de sus demandantes.
- Todos los usuarios deben ser tratados de forma igual y sin discriminación entre estos.
- El precio de cobro por los servicios debe ser justo y razonable, en relación al servicio prestado y la cantidad de consumo que se otorga.
- Debe cumplir una función social y en beneficiar a la comunidad en general.

De lo señalado, Mario A. Bonfatti, establece que “...*el servicio público es una técnica mediante la cual la Administración realiza ciertas actividades para satisfacer determinadas necesidades colectivas, previamente reservadas a su titularidad para que las regule, controle y gestione, por sí mismas o por delegación, en forma obligatoria, regular, igualitaria y continua*”.

7. Principios básicos de Protección al consumidor señalados en la Doctrina Jurídica.

En el discurso del ex-presidente de los EE.UU. John F. Kennedy, se estatuyeron por primera vez los cuatro primeros derechos de los consumidores y usuarios, los cuales

fueron asumidos como los pilares a partir de los cuales se empezaría a construir y conceptualizar lo que hoy es la teoría de los Derechos de los Consumidores y Usuarios:

- El Derecho a la seguridad.
- El Derecho a ser informado.
- El Derecho a la elección libre.
- El Derecho a ser escuchados.

Posteriormente y con la creación y participación de organizaciones pro-consumidores, se formularon otros cuatro derechos que serían considerados como fundamentales y como directrices, que establecerían el ámbito de protección de los derechos de los consumidores y usuarios:

- El Derecho a la reparación.
- El Derecho a la educación.
- El Derecho al medio ambiente.
- El Derecho a la satisfacción de necesidades básicas.

Sin embargo esos ocho pilares fundamentales de protección a los consumidores, no pueden mantenerse estáticos en el tiempo, producto del desarrollo tecnológico, se justifica que el Derecho del Consumidor sea considerado una rama del Derecho activa y en constante evolución y adaptación a las realidades económicas, sociales y tecnológicas en las que se pueden encontrar los consumidores y usuarios, por lo que se establecen nuevas fronteras para la protección de los consumidores y usuarios en virtud a los cambios tecnológicos rápidos y revolucionarios en el transporte, las

telecomunicaciones y las redes de procesamiento de datos; mercados más dinámicos, globales e innovadores; creciente complejidad de la naturaleza de productos y servicios; mayor conciencia de los consumidores como partícipes del mercado⁷.

7.1 El Derecho a la seguridad.

El Derecho a la Seguridad de los consumidores, se ha constituido como el primer y principal derecho de los consumidores, en ese entendido es que este derecho ha sido ampliado por la doctrina y actualmente es consagrado como el derecho a la salud y seguridad de los consumidores.

En el marco de lo señalado y dentro de un primer ámbito global, se considera que el Derecho a la protección a la salud y seguridad de los consumidores, establece que *“Los productos o servicios ofrecidos no deben entrañar riesgos para la salud del consumidor y del usuario”* (Arbaiza, 1997:11).

La diferencia entre el derecho a la salud y el derecho a la seguridad esta basada en el concepto de cada uno de los términos empleados, por lo que el derecho a la salud alude únicamente a las cuestiones vinculadas con el bienestar físico y psíquico de la persona y por otro lado el derecho a la seguridad está referido a los riesgos generados por productos o servicios que puedan afectar a la salud de las personas.

Si bien esa diferenciación es la más lógica, se debe interiorizar más en el concepto para comprender porque previamente se defendía el derecho a la seguridad y porque después

⁷ Las nuevas fronteras para la protección de los consumidores, son profesadas por organizaciones como “Consumers Internacional”, las mismas que serán utilizadas como fundamento para establecer las directrices que serán parte de la conclusión de la presente investigación.

fue incluido dentro del mismo derecho el derecho a la salud. En ese entendido, el derecho a la seguridad como primer derecho de los consumidores devenía de cualquier daño físico que podría provenir de la utilización de un bien o de un servicio y posteriormente el derecho a la salud se configura como aquel derecho que establece los parámetros básicos que los bienes y servicios deben contener con el fin de que estos no afecten la salud de los consumidores.

7.1.2. Límites al derecho a la seguridad.

Uso adecuado de un determinado producto o servicio, es decir, que la obligatoriedad de información a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, genera este límite, pues los sujetos también pueden actuar con negligencia en la utilización de bienes, y así la responsabilidad sobre el daño causado por el empleo de estos encuentra su límite en el propio uso de los mismos.

7.2. El Derecho a la Salud.

Se debe comenzar por definir que es salud o a que nos referiremos, cuando hagamos mención a un consumidor y su salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece: “*Definición Amplia.- La salud debe ser equiparada a un estado completo de bienestar físico, mental y social*”(Reyes López, 2002:88).

El derecho a la salud, se configura como aquel derecho que tienen tanto los consumidores de bienes como los usuarios de servicios públicos de acceder a bienes o servicios, que se encuentren en el marco de la normativa de salubridad aplicada en sus respectivos países y que tanto bienes como servicios no impliquen riesgo para la salud,

es por eso que se establecen los parámetros básicos para productos y servicios con el fin de precautelar este derecho:

- La prohibición de utilizar en los alimentos, aditivos que no estén autorizados por autoridad competente del territorio en el que se comercializa el producto.
- Los alimentos deben contener la fecha de caducidad de los productos y deben ser envasados en el marco de las normas de calidad, estipulados por la normativa interna de salubridad de cada país.
- La prohibición de almacenar materiales tóxicos junto a alimentos o bebidas.
- La prohibición de prestar servicios que puedan contaminar otros servicios o el medio ambiente.

Se puede generar una lista completa que determine las obligaciones para los productores de bienes o proveedores de servicios en el marco de la defensa del Derecho a la salud de los consumidores, sin embargo establecer cuales serán las condiciones para la inserción en los mercados de otros países de productos y servicios, corresponde a la legislación de cada país.

7.2.1. Límites del derecho a la salud.

El derecho a la salud, establece algunos límites pues no todo lo referente a la salud es responsabilidad del proveedor del servicio, aunque estos aspectos son más notorios en el ámbito del derecho a la seguridad, los consumidores tienen la obligación de utilizar un bien o un servicio en el marco de lo estipulado en sus propias indicaciones, por ejemplo, llevan inscrita la cantidad que se pueden consumir en un determinado tiempo, si esto está descrito y el consumidor haciendo caso omiso de ésta instrucción ingiere el

producto en mayor cantidad de la recomendable, el consumidor es susceptible de culpabilidad por no haber acatado lo indicado en los productos.

El derecho a la salud de los consumidores y usuarios, establece su límite en la consideración de que tanto consumidores como usuarios utilizaran los productos o servicios en el marco del uso razonable que tiene cada uno de estos, pretender que las empresas se hagan responsables mas allá de uso normal y adecuado de un servicio o un producto no solamente es ilógico sino que dentro de un contexto económico, las empresas no se encuentran en la capacidad económica de resarcir los daños que puedan causar los productos o servicios que son mal empleados por los consumidores y en los cuales para producir el daño, no media negligencia de las empresas siempre y cuando estas cumplan con las obligaciones estipuladas en las diferentes normas de seguridad y salud.

7.3. El riesgo en el marco del derecho a la seguridad y la salud.

Los productos o servicios puestos en los diferentes mercados no deben implicar riesgo para los consumidores o usuarios, y si bien el uso de determinados bienes o servicios implicasen riesgos, como comúnmente ocurre es menester establecer la obligatoriedad de los productores de informar sobre los riesgos de determinados productos y cuales las medidas o usos necesarios que se emplearán para evitar posibles daños en los sujetos.

Por lo señalado anteriormente se concluye la existencia de un nivel de riesgo permitido, este hace referencia a la naturaleza misma de los bienes o servicios que se otorgan. Por ejemplo, la provisión de maquinaria industrial y la utilización de ésta, por la naturaleza misma del bien, genera riesgo para los sujetos que utilicen el bien o producto, sin

embargo el riesgo permitido establece que por la naturaleza de la maquinaria y la peligrosidad que puede significar el empleo de estos productos, los consumidores se encuentran en la obligación de emplear el bien en el marco de lo que sería un uso normal y adecuado de estos productos, *“En definitiva, para saber cómo es la utilización previsible habrá que partir, tanto de la naturaleza del bien o servicio, como de la utilización que realicen normalmente los consumidores a los que va destinado”* (Reyes López, 2002:95).

7.4. Obligación de informar sobre los riesgos a los consumidores.

Como se señaló anteriormente, existe un nivel de obligatoriedad de las empresas de otorgar a los usuarios de servicios y consumidores de bienes o productos, información de los riesgos que puede implicar el uso de un determinado bien o servicio, esto aplicable tanto en el marco de los bienes que en su uso puedan implicar un riesgo para la seguridad de los usuarios, o para los servicios como son los de gas a domicilio o eléctrico cuyo mal uso puede implicar un riesgo a la salud y seguridad de los usuarios.

En el marco de la protección a la seguridad de los consumidores y la obligatoriedad de informar sobre si determinados productos pueden implicar un riesgo para estos, se establecen dos tipos de obligaciones en relación a lo que debe informarse al consumidor; en un primer ámbito se encuentra la obligación de establecer cual el uso correcto del producto y en segundo lugar los riesgos que pueden devenir del mal uso del producto.

8. El Derecho a ser informado.

El consumidor o usuario tiene el derecho de saber lo que adquiere, como lo adquiere y para que lo adquiere “*El consumidor tiene derecho a conocer suficientemente bien las características de los productos y servicios puestos a su disposición*” (Arbaiza, 2000:13), estos parámetros configuran obligaciones para los proveedores que varían según el tipo de producto y en el caso de los servicios de la misma manera, en ese entendido, el derecho a la información genera obligaciones para los proveedores finales de bienes y servicios, pues son estos los que deben cumplir la obligación en el marco de la obligación de otorgar información suficiente y veraz a los consumidores.

La doctrina española, y su normativa de protección al consumidor ha establecido características mínimas esenciales sobre las que se ha de informar a los consumidores:

- Origen, naturaleza y composición.
- Aditivos autorizados
- Calidad, cantidad y categoría.
- Precio.
- Fecha de producción y de vencimiento.
- Instrucciones para el correcto uso y consumo.
- Documentación informativa e instructiva completa.

Las características señaladas, hacen referencia a la existencia de dos ámbitos en los cuales se aplica el derecho a la información de los consumidores y usuarios, un primer ámbito precontractual que hace referencia a la información que se deberá otorgar a los consumidores antes de que estos adquieran el producto, caso similar con los servicios; y

el segundo se refiere a la información que se debe otorgar a los consumidores posterior a la adquisición de bienes o servicios; la información precontractual se referirá al origen, naturaleza y composición; los aditivos autorizados; la calidad, cantidad y categoría; el precio, la fecha de producción y de vencimiento del producto y/o servicio. La información posterior a la adquisición del bien o producto consistirán en las instrucciones para el correcto uso o consumo y la documentación informativa e instructiva del bien o el servicio.

8.1. Instrumentalidad del derecho a la información con el derecho a la seguridad.

Como se mencionó cuando se hizo referencia al derecho a la seguridad, el derecho a la información -aunque se consagra también como un derecho fundamental de los consumidores-, sirve también como instrumento para la aplicación del derecho a la seguridad, pues los límites de este último se enmarcan en la correcta información que se puede otorgar a los consumidores sobre los peligros que implica el manejo o uso de un determinado producto o servicio.

Por lo que, se supone que un consumidor o usuario bien informado sobre los peligros que emanan de la utilización de un producto o un servicio, no llegará a sufrir daños por el uso de ese, pues en el marco de la información si el consumidor ha utilizado el bien bajo lo predeterminado por el proveedor y/o productor y se ha producido un daño, la falencia debería generarse en la información incorrecta o inentendible al consumidor, hecho del que deriva una obligación más para los proveedores que es la de otorgar información clara, entendible y oportuna.

8.2. Instrumentalidad del derecho a la información con el derecho a la salud.

El derecho a la información como instrumental del derecho a la salud, se aplica de forma diferente al derecho a la seguridad por lo que, en esta “mezcla” de derechos lo fundamental es el consentimiento producto de la información.

En el marco de la protección de la salud se hace énfasis en los pacientes que van a ser sometidos a un tratamiento no necesariamente quirúrgico, sino también un tratamiento de aplicación de medicamentos, pues los usuarios de servicios médicos tienen el derecho a ser informados sobre cual el tratamiento que se le aplicará o cuales los medicamentos que se le recetarán y sus efectos, en preservancia del derecho a la salud de los consumidores, el derecho a la información se convierte en instrumental uno del otro, aunque ambos son consagrados como derechos fundamentales e independientes.

9. El Derecho a la protección de sus intereses económicos y sociales.

El derecho a la libre elección de los productos que se van a consumir o de los servicios que se pueden utilizar en el marco de los derechos de los consumidores, se configura como aquel derecho que fundamentado en los parámetros constitucionales de libertad, aluden al derecho de los consumidores de poder elegir libremente que van y como van a consumirlo.

Del derecho a la libre elección se han configurado algunos derechos del consumidor específicos, por el efecto que tiene este derecho como directriz principal de los derechos de los consumidores; es así que a través del efecto directo que genera se configura ya normativamente el derecho a la protección de los intereses económicos *“Derecho que tiene el consumidor a comprar o a contratar un bien o un servicio de buena fe, con*

transparencia y en condiciones equitativas” (Arbaiza, 2000: 11), definición de la cual se deben extraer tres aspectos fundamentales que son la buena fe, la transparencia y las condiciones equitativas en las que el consumidor puede adquirir un bien.

La estricta relación con el Derecho a la Libre elección y la protección de los intereses económicos del consumidor se genera a partir del derecho que tiene todo consumidor o usuario, en un mercado libre, de elegir el producto o el servicio que prefiera en virtud a sus ingresos o al capital que tiene asignado, desde este aspecto vale la pena señalar que en muchos contratos de adhesión de servicios públicos y otros, se establece la obligación de que el usuario deba pagar por el servicio prestado, motivo que lleva a consagrar el derecho de los consumidores de elegir libremente el servicio que van a contratar.

Los intereses sociales, también son aplicables en el derecho a la libre elección, en este ámbito se puede mencionar casos en los cuales los consumidores adquieren ciertos bienes por cuestiones sociales inherentes a ellos mismos que se enmarcan comúnmente en sus creencias y sus costumbres, por lo que la consagración de este derecho de los consumidores en Estados donde está consagrado constitucionalmente el derecho a la libre elección es de suma importancia.

10. El Derecho a formar asociaciones de consumidores.

El derecho de los consumidores a ser escuchados, se configuró a través del discurso del ex-presidente de los EE.UU. Jhon F. Kennedy en 1962 que citó líneas arriba, sin embargo, es muy común que este derecho haya sufrido variaciones y/o adecuaciones en

base a este derecho se generan otros derechos que focalizan e individualizan el derecho a ser escuchados en un marco de aplicabilidad normativa mas eficiente.

La asociación con fines lícitos, es un derecho que se encuentra consagrado constitucionalmente, sin embargo la doctrina de los Derechos de los Consumidores estableció la necesidad de consagrar el derecho a formar asociaciones de consumidores con el fin de poder establecer los parámetros de actuación de estas y sobre todo el nivel de decisiones que podrían tener y como podrían actuar conjuntamente con la sociedad velando por los derechos del usuarios y consumidores.

Las leyes internas de cada país miembro de la Comunidad Andina tienen necesidad de establecer las condiciones y requisitos que deben cumplir las organizaciones de consumidores y usuarios para que puedan ser consideradas como tales, generalmente se hace referencia a asociaciones de consumidores, aunque la figura jurídica de asociación no es de aplicación obligatoria pues también podrán constituirse organizaciones, agrupaciones, cooperativas y confederaciones, que serán reconocidas en el ámbito del derecho del consumidor siempre y cuando cumplan los fines y los aspectos regulatorios consagrados por las normas especiales de protección a los consumidores. En ese sentido, la doctrina constituye como objeto de estas entidades constituidas legalmente como asociaciones integradas por consumidores y usuarios: “...*principal destino sea la protección de los derechos de sus miembros en su condición de consumidores y usuarios*”(Fernández Gimeo, 2002:328).

La naturaleza jurídica de las asociaciones de consumidores⁸, se fundamenta en la finalidad que tienen estas, que es la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, la información y educación de estos; su actividad principal se traduce en la defensa de los intereses de sus asociados como consumidores y usuarios, así como la información, educación y formación de estos; estas asociaciones están constituidas por los mismos consumidores y usuarios.

Mario Alberto Bonfanti, en la recopilación de normativa de derechos del consumidor y usuarios establece que las asociaciones de consumidores deben:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal destinadas a proteger o educar a los consumidores.
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor.
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos.
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores.
- f) Ejercer la activación y representación legal de los consumidores.
- g) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios.
- h) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores.

⁸ Denominadas asociaciones, por el nombre general que utilizan las normas de protección a los consumidores para definir estas y por la configuración jurídica de este tipo de organizaciones.

- i) Promover la educación de los consumidores.
- j) Realizar cualquier actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

10.1. Límites al Derecho a conformar asociaciones de consumidores.

Las normas y la doctrina del consumidor ha previsto límites para las Asociaciones de Consumidores, estableciendo que: *“No tienen la consideración de asociaciones de consumidores aquellas que se constituyen con posterioridad al nacimiento de la contingencia o cuyos fines sean la reparación del daño y no la defensa de los intereses de consumidores”* (Fernández Gimeo, 2002:329).

Esta previsión es de suma importancia en el marco del Derecho de los Consumidores, ya que en muchos casos las asociaciones se pueden conformar posteriormente a sucedido el hecho que vulneró los derechos de los consumidor y usuarios, aspecto comprobable por la fecha de suscitada la vulneración y la fecha de constitución de la asociación de Defensa de Consumidores y Usuarios, asimismo con fines políticos que no pretendan la protección de los derechos de los consumidores.

11. Derecho a la indemnización o reparación.

Consagrado como uno de los Derechos más importantes de los consumidores y usuarios, el Derecho a la indemnización o reparación, esta establecido en las normas especiales de los países miembros de la Comunidad Andina, en el marco de poder establecer cuales los límites de riesgo aplicables y los alcances de responsabilidad tanto para empresas que son parte de la cadena productiva y distributiva así como para consumidores y usuarios.

En el marco de protección y tutela de los derechos del consumidor, es necesario establecer que los límites de responsabilidad, definirán que los derechos serán aplicables siempre y cuando generen un mayor beneficio a los consumidores, pues los mismos no excluyen la facultad de utilizar o emplear los medios tradicionales para el pago de daños y perjuicios como son el ámbito civil y administrativo, ya que tanto consumidores como usuarios se encuentran en la libertad de usar el medio que más les convenga para el pago de daños o perjuicios ocasionados por la compra de bienes o la utilización de servicios.

11.1. Consagración normativa del derecho a la indemnización y reparación.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de España en su artículo 25 señala: El consumidor y usuario tiene derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de servicios les irroguen salvo aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de personas de las que deba civilmente responder.

En la normativa de protección al consumidor el derecho a la reparación o indemnización debe ser a favor del consumidor sin embargo, este aspecto no es limitativo ya que la responsabilidad y en si mismo el pago de daños y perjuicios por la utilización de bienes o servicios, establece preceptos que limitan tanto la responsabilidad para el proveedor del producto o servicio como para el consumidor o usuario.

- a) *“Debe demostrarse la existencia de daños y perjuicios provocados por el bien o servicio;*

b) Debe existir un nexo de causalidad entre el consumo o utilización de productos o servicios y el daños;

c) Inexistencia de culpabilidad del consumidor o de las personas que deban responder civilmente por él.”(Reyes López, 2002: 488).

En ese ámbito la responsabilidad puede derivar de acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios; sin embargo esta responsabilidad puede ser deslindada en cuanto se demuestre que estos sujetos tanto en la provisión de servicios como de bienes hayan cumplido debidamente las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos, además de los cuidados y diligencias que sean exigidas por la naturaleza misma del producto o del servicio. De lo señalado es que surge la necesidad de la inclusión del derecho a la reparación e, indemnización de los consumidores en las leyes especiales de protección de estos que establezca claramente los sujetos, los límites y el ámbito de aplicación de este derecho; del que derivan los siguientes aspectos:

a) Responsable de indemnizaciones y reparaciones.

Los responsables de indemnizar o reparar los daños ocasionados por el uso de bienes o servicios pueden ser los fabricantes, importadores y suministradores de productos o servicios, siempre que estos generen un vínculo con el consumidor. El responsable es aquel que tenga en vínculo de la relación compra-venta con el consumidor o distribuidor aunque este hecho no deslinda el derecho de repetición que tienen estos sujetos con aquellos parte de la cadena productiva o distributiva.

b) Sujetos protegidos por el Derecho a la indemnización y reparación.

En virtud a la aplicación de las normas especiales que se encuentran establecidas y las que se consagrarán posteriormente de la presente investigación, los sujetos protegidos son los consumidores de bienes y los usuarios de servicios siempre y cuando estos sean titulares de esos bienes o servicios y como tales hayan sido perjudicados por el producto o servicio.

c) Terceros afectados o responsables.

Los terceros responsables llegarían a ser sujetos responsables de productos falsificados, o productos que son incorrectamente manipulados como el caso de los transportistas; sin embargo comúnmente estos sujetos no tiene un vínculo contractual directo con el consumidor, característica necesaria que señalamos anteriormente para aspectos de responsabilidad, *“Con carácter genérico, para que gocen de dicho carácter se les exige no ser dependientes o auxiliares de los fabricantes, importadores, suministradores o vendedores de bienes o servicios”* (Reyes López, 2002:498).

d) Alcance de la responsabilidad.

La responsabilidad por daños y perjuicios causados por bienes o servicios al consumidor es completa, ya que se cubren todos los daños y perjuicios que hayan sido producidos por el bien o el servicio, por lo que se establece que el consumidor o usuario tiene derecho a la compensación por los daños causados, esta compensación queda a cargo de aquel proveedor de bienes o servicios que haya tenido una relación directa y/o contractual en la provisión de estos.

El resarcimiento de daños, se enmarca en dos ámbitos, en el civil y en el administrativo dependiendo de la legislación y sistema que cada país miembro de la Comunidad Andina adopte o esté en aplicación, sin embargo vale la pena señalar que los mismos no son excluyentes entre sí, por ejemplo si se establece por la vía administrativa el resarcimiento de ciertos daños, el consumidor o usuario puede recurrir a la vía civil ordinaria para el resarcimiento del daño emergente o lucro cesante; en ambos casos tampoco se excluye el ámbito de la responsabilidad penal.

Algunos regímenes de protección al consumidor, hacen referencia a la responsabilidad solidaria del productor, fabricante, distribuidor o proveedor y así sucesivamente; también se establece en otros cuerpos legales referentes a los derechos al consumidor el derecho de repetición de aquel que resarció el daño con otros responsables en el marco de la relación que se pueda generar por la cadena productiva o distributiva dependiendo del caso específico.

e) Límites de responsabilidad.

A pesar de lo señalado en el punto anterior se debe recalcar que los proveedores limitan su responsabilidad en el marco de que estos hayan cumplido con todos los requisitos legales para determinados productos o cumplan con todas las condiciones de provisión establecidas en las leyes para determinados servicios.

La responsabilidad del proveedor de bienes o servicios se limita en el marco de que este haya cumplido con todos los recaudos que establece la ley en esas actividades y es aplicable cuando el usuario o el consumidor en uso de sus plenas facultades haya

sufrido un daño por el mal empleo de un servicio o un bien o haya omitido las instrucciones y el deber de cuidado.

Vale la pena hacer referencia a la exoneración de la responsabilidad, señalando que en caso de que un bien que se encuentre dentro del mercado se haya determinado, que el mismo es dañino para la salud o integridad de los consumidores las empresas que lo introdujeron al mercado tienen la obligación de informar respecto a que el producto es dañino o peligroso por diferentes medios de comunicación que puedan alcanzar a la totalidad de la población que consume el determinado bien.

Asimismo, se debe retirar inmediatamente del mercado el producto; considerando este aspecto, es aún responsabilidad de la empresa resarcir los daños ocasionados a los consumidores que se hayan visto afectados por el consumo del determinado bien, estableciéndose finalmente que en este tipo de casos solo podemos hacer referencia a una exoneración relativa de la responsabilidad de los proveedores, toda vez que el daño pudo haber sido ocasionado posteriormente al conocimiento de los efectos del producto.

12. Derecho a la educación y formación en materia de consumo.

Para el ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios, surge la necesidad que estos los conozcan, precepto extraído de las campañas de Derechos Humanos sobre educación y formación en Derechos Humanos.

El derecho a la educación y formación en materia de consumo, no ha sido plasmado aún en muchas legislaciones especiales sobre protección al consumidor, sin embargo no es necesaria una reglamentación especial sobre este derecho sino y en el marco de la

presente investigación es necesario establecerlo como una directriz a través de la cual se fundamentaran las funciones de diferentes organismos de protección al consumidor.

En el marco de los países miembros de la Comunidad Andina, se debe establecer la obligatoriedad de los Estados miembros de promover la educación e información en materia de consumo de bienes y uso de servicios, fundamentando esta obligatoriedad desde la perspectiva que existe desproporcionalidad en la información que tiene un proveedor contra la de un consumidor o un usuario, que comúnmente se suscita en Servicios Públicos ya que los usuarios no tienen la suficiente información sobre sus derechos o las vías a las que pueden estos recurrir, así también como el uso adecuado de los servicios; *“El consumidor no debe ser considerado únicamente como un mero adquiriente de bienes o servicios sino que conviene conferirle una proyección social de todas aquellas facetas de la vida en las que se pueda ver inmerso como sujeto interesado”*(Reyes López, 2002:308).

Una buena educación al consumidor, promueve el ejercicio libre y eficaz de los demás derechos de los consumidores como ser el derecho a la libertad de elección y racionalidad en el uso y consumo de bienes y servicios, disminuye los niveles de riesgo pues facilita la comprensión de los manuales de uso de los bienes y servicios además de alertar sobre los daños y perjuicios que puede ocasionar un mal uso de esos productos y finalmente difunde los derechos y los deberes de los consumidores y usuarios.

13. Derecho de acceso a la justicia.

El acceso a la justicia de los consumidores hace referencia al conjunto de mecanismos que tanto consumidores como usuarios tienen a su disposición para hacer prevalecer y

respetar sus derechos, que se hallan recocidos tanto en normas especiales de protección a estos como en otras normas constitucionales o regionales *“Las leyes de defensa del consumidor deben ser, ante todo, instrumentos que entreguen a los consumidores las herramientas para ejercer sus derechos. Y en tal sentido, los mecanismos de acceso a la justicia juegan un papel decisivo⁹”*.

En el ámbito judicial se puede hacer referencia a los procesos civiles por resarcimiento de daños y perjuicios que sean ocasionados por un bien o un servicio adquirido en el marco de la justicia ordinaria, también dentro del ámbito legal y no excluyente del proceso civil se encuentran los procesos penales por daños causados por el uso de un bien o un servicio.

En el ámbito extra judicial podemos hacer referencia a los mecanismos que se implementan en aplicación de normativa especial sobre protección al consumidor y en caso de inexistencia de esta los que sean aplicables en los países miembros siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos por las normas; podemos citar el arbitraje de consumo que ha sido implementado por las normas especiales de protección de consumidores y usuarios y por los cuales se establecen mecanismos de arbitraje sencillo rápido y eficaz para la solución de conflictos.

13.1 Principios de acceso a la justicia en el marco de los Derechos del Consumidor.

El acceso a la justicia de los consumidores y usuarios debe fundarse en los tres siguientes parámetros o pilares básicos para la instauración de protección efectiva de los derechos de los consumidores:

⁹“Access to Justice: Latin American reality through its Consumer Protection Laws” presentado en la 8va. Conferencia Internacional de Derechos de Consumidor de Consumers Internacional.

- a) Asegurar la utilización del proceso más abreviado o expedito que permita la legislación, sea a través de tribunales ordinarios o especiales.
- b) Gratuidad de las actuaciones judiciales para el consumidor o quien litigue en su nombre.
- c) Desarrollo de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y el arbitraje.

14. Derecho a la protección en situaciones especiales o de inferioridad.

El derecho a la defensa, se encuentra estipulado constitucionalmente, en la mayoría de constituciones y es en virtud a este derecho que se configura el derecho a la protección de los consumidores en situaciones especiales o de inferioridad, así también en el marco de la consagración constitucional de los derechos de los consumidores, algunas legislaciones que prevén los derechos básicos de los consumidores señalan la protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión para los consumidores y usuarios.

El derecho de protección en casos de subordinación e inferioridad a los consumidores *“...no puede ser invocado independientemente sino que su ejercicio debe manifestarse a través de la protección de los derechos subjetivos contenidos en la propia Ley como la salud, seguridad, educación...”* (Reyes López, 2002:204), haciendo referencia a la complementariedad que existe entre los diferentes derechos básicos que protegen a los consumidores y el principio de interdisciplinariedad del Derecho del Consumidor, este debe ser entendido como el medio para fomentar la creación de normas especiales en los países miembros de la Comunidad Andina, así como también su instrumentalidad con el

derecho de los consumidores a la educación en materia de consumo y fundamentalmente como el medio que consagra una eficaz protección tanto para consumidores como usuarios en el ámbito de reparación y pago de daños y perjuicios.

15. Nuevos derechos de los consumidores.

El Derecho del Consumidor como rama adjunta de la doctrina jurídica se encuentra en constante evolución por las relaciones entre la aplicación de las normas y el avance tecnológico tanto en la creación de bienes como en la provisión de servicios, que de ninguna forma excluyen a los antiguos derechos, sino que se adhieren a esta lista y se conforman en instrumentos de aplicación de los derechos del consumidor.

15.1. El Derecho a políticas de consumo y desarrollo.

El último Informe de Desarrollo Humano de Naciones Unidas estableció *“La presión hacia el consumo conspicuo puede tornarse destructivo, reafirmando la exclusión, la pobreza y la desigualdad, el 20% mas pobre de la población mundial ha sido marginado por completo de la explosión de consumo”*. Las políticas de consumo entendidas como aquellos instrumentos que ayudan a los ciudadanos, y especialmente a los más desfavorecidos promueven y fomentan un consumo inteligente, libre de riesgos para la salud y la seguridad que se deben consagrar como un derecho fundamental de los consumidores.

Las políticas de consumo deben buscar la socialización de las leyes de protección al consumidor y el desarrollo de instituciones en el área de políticas de consumo y de protección de la salud del consumidor, en este ámbito las asociaciones y organizaciones de protección de los derechos del consumidor y aquellas formadas por consumidores en

el ejercicio de los derechos básicos, juegan un rol importante en cuanto a las políticas de consumo y desarrollo pues estas fomentan la conciencia ciudadana sobre los derechos del consumidor, contribuyen a la difusión del conocimiento sobre seguridad, uso y consumo sustentable.

Como ámbito instrumental del derecho a la información y difusión de los derechos del consumidor, es de trascendental importancia empezar a establecer la obligatoriedad de la incorporación de políticas de consumo y desarrollo para los Estados en el marco de que exista un norte sobre el desarrollo de la normativa, y la aplicación de las directrices en los países de la Comunidad Andina en el marco de la integración regional las políticas y desarrollo sobre consumo son importantes para aumentar la compatibilidad de las leyes de protección al consumidor.

15.2. Derecho al consumo y producción sustentable.

Entidades como Consumers International establecen que el Consumo Sustentable, *“Busca satisfacer las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras de manera que sean económica, social y ambientalmente sustentables”*(Consumers International Acceso a la justicia, 1999:4); sin embargo los países en desarrollo son actualmente reacios a establecer implementación del consumo sustentable en su marco normativo y regulatorio, puesto que el establecer estas lleva a los países en proceso de desarrollo a invertir en el ámbito de protección al medio ambiente.

Conforme la multidisciplinariedad de los derechos de los consumidores y usuarios, el implementar parámetros de aplicación de las directrices del consumo sustentable

conlleva la necesidad de prever los aspectos sobre un consumo económico, social y ambientalmente sustentable.

15.3 Derecho a representación global y regional.

La liberalización económica y los acuerdos regionales que se suscitan en Europa, Norte América y Latinoamérica sobre todo, han conllevado a que la representación de los consumidores en el marco interno de sus propios estados sea insuficiente, pues la creación de normativa interna que no se adecue a las normas de otros países genera vacíos jurídicos y conflictos normativos sobre su aplicación; es entonces que se justifica la presente investigación en pro del desarrollo regional de los países miembros de la Comunidad Andina en el marco de los derechos y obligaciones de usuarios y consumidores.

La liberalización del comercio es otro aspecto que conlleva la necesidad de representación global y regional de los consumidores, en el marco de la importación y exportación de bienes, el cumplimiento de los requisitos de sanidad u otros dan lugar a que la inexistencia de unificación normativa sobre calidad genere que la apertura de mercados y el posicionamiento de los aspectos más relevantes de un sistema de integración se vea frenado; así también en la importación y exportación de servicios.

El pretender la representación global de consumidores es muy osado aún, sin embargo en el marco de acuerdos regionales como la Comunidad Andina lo que se podría establecer son comités que representen a los consumidores y usuarios que se encuentren dentro de los territorios de los países miembros de este acuerdo, pretendiendo que estos puedan representar tanto a consumidores como usuarios en el marco de negociaciones

con otros acuerdos regionales como el MERCOSUR, la Comunidad Europea y otros con los cuales se puede establecer negociaciones para entablar directrices de convenios en el marco de la protección a los consumidores.

15.4. Comercio electrónico.

Es necesario establecer parámetros de protección a los consumidores y usuarios en el marco del comercio electrónico, si bien la legislación especial de los países miembros de la Comunidad Andina debería reglamentar la protección a los consumidores en el marco del uso correcto del comercio a través de Internet, es obligación de la Comunidad Andina a través de sus órganos legislativos establecer como parámetro y/o directriz de protección a los consumidores aspectos sobre protección en el marco del comercio electrónico y las relaciones a través de la World Wide Web sobre todo para consumidores de productos y servicios electrónicos “*La novedad y la complejidad del comercio por Internet, caracterizado por ventas transfronterizas y transferencias electrónicas de información financiera, presenta nuevos desafíos para la protección del consumidor. Debe asegurarse el respeto al derecho a la información, a la privacidad, a la seguridad y a la reparación para los usuarios de este nuevo tipo de comercio*”(Consumers International Acceso a la Justicia, 1999:20).

Dentro de las directrices que reglamenten los derechos de consumidores y usuarios en el marco del comercio electrónico se debe establecer cuales los parámetros de información mínima sobre los sujetos partícipes en una transacción comercial electrónica, permitir a los consumidores el acceso a su propia información para corregirla, en el marco de lo estatuido en las Constituciones Políticas de los Estados miembros, garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos enviados, establecer un órgano independiente

para la regularización de estos aspectos, garantizar el derecho a la reparación y la indemnización en transacciones transfronterizas vía comercio electrónico y finalmente pretender la cooperación entre los países miembros de la Comunidad Andina para el reconocimiento mutuo de los tribunales en los países respectivos tanto para llevar adelante procesos entre los países miembros como para establecer resoluciones que sean aplicables a nivel regional.

15.5. Nuevas tecnologías de alimentos.

En relación a los alimentos y las nuevas tecnologías genéticas que se aplican para la obtención de mayor producción o mayor satisfacción de los consumidores, vale la pena citar nuevamente dos derechos fundamentales de los consumidores, el derecho a la información en virtud del cual tanto consumidores como usuarios tienen derecho a saber qué productos consumen y cuáles las características de estos y el derecho a poder decidir en virtud a información clara y veraz qué productos o qué servicios adquirir.

En el marco de lo señalado anteriormente se debe establecer la obligatoriedad de la información sobre estos productos, a partir de este marco normativo generar la obligatoriedad del etiquetado y los parámetros mínimos de información sobre estos productos incluidas las alertas en el consumo de los mismos.

15.6 Derecho de los pacientes (biogenética-biotecnología).

La Carta de los Derechos de los pacientes establecida por Consumers International determinó los siguientes derechos fundamentales de los pacientes como usuarios de servicios de salud:

- Atención de salud apropiada y accesible.
- No ser discriminados.
- La información y educación.
- Escoger un médico u otro profesional de salud.
- Escoger un establecimiento de atención de salud.
- Consentimiento informado para el tratamiento.
- Participar en la atención de salud que reciben.
- Respeto, privacidad, confidencialidad y dignidad.
- Reclamar.
- Reparación e indemnización en caso de daños.

“Las necesidades de los pacientes, como consumidores, se extienden mas allá de la provisión de servicios de salud. Los avances de la ciencia médica, la genética, la biotecnología y otras áreas han provocado debates éticos en varios frentes, incluyendo el límite de lo permisible en la investigación científica, y la propiedad intelectual y comercial de sus frutos. Los consumidores serán llamados cada vez más a responder ante controversiales temas bioéticos en torno a los derechos de los pacientes.”(Consumers International, Acceso a la Justicia, 1999:26).

16. Conclusiones.

En consideración de la necesidad real de los consumidores y usuarios y la demanda de protección jurídica de estos aspectos frente a tres circunstancias; la primera mercados abiertos de libre ingreso de bienes y servicios, la segunda desarrollo tecnológico y la última, necesidad de protección frente al desarrollo de los acuerdos comunitarios, se

deben establecer que los siguientes derechos se configuran como fundamentales de los consumidores y usuarios:

- Derecho a la seguridad y salud.
- Derecho a la información veraz y oportuna.
- Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
- Derecho a la conformación de asociaciones de consumidores.
- Derecho a la indemnización o reparación.
- Derecho a la educación y formación en consumo.
- Acceso a la justicia para usuarios y consumidores.
- Protección en situaciones de inferioridad.
- Derecho a un consumo y producción sustentable, recogido del derecho a un medio ambiente saludable.
- Derecho a tener representación global y regional.

CAPÍTULO III

NORMATIVA SOBRE LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE LOS

CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LOS PAÍSES MIEMBROS DE LA

COMUNIDAD ANDINA.

1. Propósito y alcance del segundo capítulo.

En el presente capítulo se realizará una exploración de la normativa referente a la protección de consumidores y usuarios que se encuentra vigente en Bolivia, Colombia Ecuador, Perú y Venezuela, países miembros de la Comunidad Andina, aunque en algunos casos no se trata de leyes específicas sobre el tema en concreto; sino de decretos u otro tipo de normas legales.

El objetivo será, determinar las similitudes y diferencias que existen en las legislaciones sobre protección de los derechos de los consumidores y usuarios, con el fin de establecer la necesidad de la presente investigación, en el entendido de que es urgente definir las directrices de protección a los consumidores con el fin de lograr armonización normativa en el marco de la Comunidad Andina, además detectar cuales los derechos básicos señalados en el capítulo anterior que no son protegidos por la normativa de algunos países y cuales son los que preferentemente se protegen.

Una vez realizado un estudio individual de cada caso y de todas las legislaciones de los Países miembros de la Comunidad Andina, se procederá a realizar un cuadro comparativo, de todos los países estudiados con el fin de identificar cuales los móviles que llevaran a determinar la armonización normativa regional.

1.1. Bolivia.

La Constitución Política del Estado Boliviano no establece ninguna previsión sobre defensa de los derechos de los consumidores en Bolivia; así también no existe legislación especial de defensa del consumidor, sin embargo la Ley del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) N° 1600 determina en el Artículo 10 que entre las atribuciones de los Superintendentes Sectoriales, está la de conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados por los *usuarios*, las empresas, entidades reguladas y los órganos competentes del Estado en relación a las actividades que se encuentran bajo jurisdicción del Sistema de Regulación Sectorial.

La Ley de Municipalidades de 28 de octubre de 1999 (N° 2028) establece la jurisdicción y competencia del Gobierno Municipal en materia de defensa del consumidor, sistemas de control de calidad de normas y condiciones higiénicas y de sanidad en la elaboración de productos de origen animal y vegetal, así también el decomiso y la destrucción sin derecho de compensación a los que infringieran las normas básicas de higiene establecidas por esta entidad.

1.1.1 Sobre la naturaleza de las normas bolivianas.

La Ley del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), se encarga de regular, controlar y supervisar aquellas actividades de los sectores de telecomunicaciones, electricidad, hidrocarburos, transportes, aguas y las de otros sectores que mediante ley sean incorporados al sistema, esta norma determina el ámbito para la regulación y supervisión del correcto funcionamiento del mercado de servicios en Bolivia, integrándose los ámbitos del Derecho de la Competencia y Derechos de Usuarios de Servicios Públicos.

La naturaleza de la Ley de Municipalidades es de carácter administrativo de régimen municipal, y su ámbito de aplicación es sobre la organización y atribuciones de la municipalidad y el Gobierno Municipal, así también de ejercer el control social del Gobierno Municipal.

Existe un último proyecto de una Ley Especial, sobre defensa del consumidor, la “*Ley Marco para la Defensa de la Competencia y del Consumidor*”, proyecto que fue presentado en Septiembre de 2003 por el Ministerio de Desarrollo Económico y otras entidades no gubernamentales.

En la actualidad no existe órgano del gobierno central que este encargado de la defensa de los derechos de los consumidores ni usuarios, sin embargo en el ámbito administrativo la protección de los usuarios de servicios públicos se realiza en virtud al mandato de la Ley SIRESE y las leyes especiales para cada órgano regulador de servicios públicos, los mismos que establecen en todos los ámbitos la obligación de las empresas reguladas de instituir Oficinas del Consumidor (ODECO), las que se encargan de recibir reclamos y quejas de los usuarios a través de lo que la Ley de Procedimientos Administrativos denomina “Reclamación Directa”, posteriormente, en caso de que la respuesta no haya sido satisfactoria para el usuario éste, podrá recurrir al proceso de “Reclamación Administrativa” en la Superintendencia respectiva.

Respecto a las sanciones que se aplican a las entidades que contravengan lo dispuesto, en el ámbito administrativo las sanciones aplicables son: llamadas de atención y multas, dependiendo de la gravedad de la infracción o de la concurrencia de esta, en el ámbito

civil, solo es aplicable la responsabilidad civil por incumplimiento de obligaciones contractuales o extracontractuales, en el ámbito penal la multa, reclusión o privación de libertad dependiendo de la gravedad del delito.

Sobre el resarcimiento en el Sistema de Regulación Sectorial, dependiendo del área regulada está vigente la reposición de daños causados y la devolución de montos indebidamente cobrados o cobrados en exceso.

1.2. Colombia.

El Decreto N° 3466 del 2 de diciembre de 1982 en su parte considerativa establece “*Se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones*”

La norma colombiana asegura la calidad de los productos, en este entendido la misma norma en su artículo tercero y siguientes hace mención al registro de calidad e idoneidad de los bienes, estableciendo el carácter del registro, las condiciones y la sujeción a este régimen. Conforme a las marcas, leyendas y propagandas, a partir del Artículo 14 de la norma se establece que toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios deberá ser veraz y suficiente.

En cuanto a los precios y la protección de estos, la norma colombiana establece la obligación de fijar los precios máximos al público, señalando que todo proveedor o

expendedor está obligado a fijar los precios máximos de los bienes o servicios que ofrezca, para lo cual puede elegir, según reglamentación especial el sistema de fijación en lista o el de fijación en los bienes mismos.

En cuanto al derecho a la reparación y resarcimiento de daños ocasionados por bienes o servicios, la normativa en estudio a partir del Artículo 31 determina el régimen de responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, estableciendo que todo productor es responsable por las marcas y leyendas que exhiban sus productos (bienes o servicios), así como por la propaganda comercial de los mismos, cuando su contenido no corresponda a la realidad o induzca a error al consumidor; así también establece el régimen de indemnización de daños y perjuicios en el cual se determina que todos los consumidores podrán ejercer las acciones indemnizatorias pertinentes a través de procesos especiales.

1.3. Ecuador.

La Ley de Defensa del Consumidor del 10 de julio de 2000 con registro Oficial N° 116 en su parte considerativa expone la necesidad de proteger a la generalidad de ciudadanos ecuatorianos de los abusos cometidos por las empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores, encontrando sustento constitucional en el Artículo 244 de la Carta Fundamental Ecuatoriana, que establece que le corresponde al Estado proteger los derechos de los consumidores, sancionar la información fraudulenta, la publicidad engañosa, la adulteración de los productos, la alteración de pesos y medidas, y el incumplimiento de las normas de calidad.

En ese entendido la mencionada ley enumera los derechos de los consumidores y usuarios otorgándoles la calidad de fundamentales a los siguientes derechos:

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
- Derecho a información adecuada, clara, veraz, oportuna y completa sobre bienes y servicios, así como precios, características, calidad, condiciones de contratación.
- Trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de proveedores de bienes y servicios.
- Protección contra la publicidad engañosa y abusiva.
- Educación al consumidor.
- Reparación e indemnización por daños y perjuicios.
- Derecho a conformar asociaciones de consumidores y usuarios.
- Mecanismos efectivos para la tutela, administrativa y judicial de sus derechos.
- Controlar los procedimientos.
- Existencia de libros de reclamos y quejas a disposición de los consumidores y usuarios.

Asimismo establecen como obligaciones de los consumidores el consumo racional y responsable de los bienes y servicios, la no afectación al medio ambiente por el

consumo, evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida e informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

En virtud a la enumeración citada líneas arriba es que la Ley empieza a desglosar y reglamentar la aplicación de cada uno de los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, estableciendo en primer lugar reglamentación referente a la publicidad, rotulando que quedan prohibidas todas las formas de publicidad engañosa o abusiva que pueda inducir a error la elección del bien o servicio y que pueda afectar los intereses y derechos de los consumidores; referente a la información básica, se establece que todos los bienes deben exhibir como mínimo sus precios, pesos y medidas de acuerdo a la naturaleza del producto, así como la obligatoriedad de que esta información esté en el idioma oficial del país y la moneda de curso legal.

En relación a los servicios públicos domiciliarios, la Ley ecuatoriana prevé que las empresas de servicios públicos están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes, además de referirse a las bases concernientes a la información del consumidor en el marco de las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio.

Un capítulo específico regula la protección contractual y los contratos de adhesión estableciendo que estos se pueden aplicar siempre y cuando utilicen términos claros y comprensibles además de realizar la enumeración de las cláusulas prohibidas en estos contratos como aquellas que eximan de responsabilidad a proveedores de bienes y servicios, las que implican renuncia a derechos consagrados normativamente, las que inviertan la carga de la prueba al consumidor, las que impongan aplicación de arbitrajes

u otros medios de solución de conflictos, variación unilateral del precio, resolución unilateral del contrato, espacios en blanco o que no han sido efectivamente llenados, renuncia a los derechos procesales consagrados en las normas y finalmente la existencia de cualquier cláusula que genere indefensión al consumidor o que sean contrarias al orden público y las buenas costumbres.

El capítulo décimo, hace referencia específica a la protección de la salud y la seguridad, definiendo los requisitos básicos para la comercialización de productos alimenticios, prohibiciones de comercialización de determinados productos y la obligación de obtener licencias en productos de alto riesgo para su comercialización dependientes del órgano estatal designado.

Es necesario citar lo referente a las Advertencias Permanentes, consagradas en el artículo 57 de la Ley Ecuatoriana, en virtud a las que en caso de que se tratase de productos cuyo uso resulte potencialmente peligroso para la salud o integridad física de los consumidores, el proveedor del determinado producto tiene la obligación de incorporar en el mismo producto instructivos, anexos y advertencias necesarias para que el empleo del producto no entrañe riesgos para los consumidores, aspecto similar sucede con el expendio de productos que tengan un efecto directo y dañino para la salud como ser tabaco, alcohol y otros; y finalmente es responsabilidad del proveedor adoptar las medidas necesarias para que los servicios que generen riesgos a los usuarios sean desarrollados en los marcos generales de seguridad e información a los usuarios.

En referencia a las asociaciones de consumidores, se establece que estas pueden ser personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés, económico, comercial,

religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y defensa de los consumidores y usuarios; en cuanto al control de calidad se señala al Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN), que es la entidad encargada de determinar qué productos deben someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de prácticas, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones.

Finalmente, y es destacable en la normativa ecuatoriana; se establece la competencia de aplicación de la norma en estudio a la Defensoría del Pueblo Ecuatoriana, cuya competencia es la de conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, previstos por la Constitución u otras normas especiales, incluida la que está en estudio.

1.4. Perú.

El Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI publicado el 11 de diciembre de 2000, se configura en el Decreto Legislativo N° 716, que crea la “Ley de Protección al Consumidor del Perú”. El Art. 1° indica que estarán sujetas a esta norma todas la personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado que se dediquen, a la producción o comercialización de bienes o prestación de servicios; por lo que se puede inferir, que más que una norma que determine los derechos de los consumidores ésta pretende definir las obligaciones de proveedores y productores para el ejercicio de su actividad en el marco de parámetros fundamentales para proteger a los usuarios y consumidores.

Sobre los Derechos de los consumidores el título segundo de la norma en estudio enuncia el derecho a la protección eficaz contra productos y servicios que representen riesgo o peligro para la salud o la seguridad física; el derecho a recibir información suficiente y necesaria, derecho a acceder a una variedad de productos y servicios, derecho a la protección de los intereses económicos mediante trato equitativo y justo, derecho a la reparación por daños y perjuicios, derecho a ser escuchados y finalmente aunque un poco desatinado por el lugar donde se estipula este derecho, el derecho a efectuar pagos anticipados de cuotas o saldos de productos otorgados a crédito.

En relación a las obligaciones de los proveedores, está en primer lugar la obligación de otorgar factura por toda compra realizada, también dar cumplimiento con las normas de seguridad, calidad y rotulado de los productos, la responsabilidad por la idoneidad y calidad de los productos y la obligación de que estos no deben conllevar riesgo injustificado y no advertido.

Con referencia a la reparación de equipos, esta es obligatoria en caso de que el daño haya sido ocasionado por el proveedor o por mala información al consumidor, así también el prestador de servicios de reparación está obligado a brindar el servicio diligentemente empleando repuestos y componentes nuevos con el fin de satisfacer al cliente y reparar el daño ocasionado; finalmente en relación a las empresas de servicios públicos, se menciona que estas no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios al pago previo de la retribución facturada.

En cuanto a la información en la oferta de bienes y servicios, el proveedor estará obligado a consignar de forma veraz, suficiente, apropiada y accesible al consumidor o

usuario la información sobre los productos y servicios ofertados; en referencia a la publicidad de productos y servicios, sobre todo en ofertas se dispone que las rebajas de precio y promociones deberán indicar la duración de las mismas y el número de unidades a ofertar.

Referente a los créditos al consumidor que como señalábamos líneas arriba, se establecían ya algunos parámetros sobre protección en este tema, delimitándose las siguientes obligaciones para los proveedores siempre y cuando se otorgue un crédito al consumo. Se debe hacer conocer el precio al contado del bien o servicio, el valor de la cuota inicial, el monto total de los intereses y la tasa de interés efectivo anual, el monto y detalle de cualquier cargo adicional, el número de pago, la cantidad total a pagarse por el producto o servicio, y nuevamente se reitera el derecho que tiene el consumidor de liquidar anticipadamente el saldo del crédito.

Acerca de las responsabilidades de los proveedores de bienes y servicios se determina, que en caso de pagos realizados en exceso, estos son recuperables para el consumidor, así también en relación al derecho a la reparación gratuita del producto y la devolución de lo pagado se estipula que esta tendrá lugar cuando los productos ostenten una calidad que efectivamente no es otorgada, cuando los materiales, elemento o sustancias que sean ingredientes no constituyan los verídicos en el producto, cuando la garantía no se aplique según lo pactado, cuando por deficiencias el bien no sea apto para su uso normal y para el que fue adquirido y finalmente cuando el producto o servicio no se adecuen a los términos de la oferta, promoción o publicidad.

Finalmente se hace referencia a un punto diferente a los estatuidos en las demás legislaciones estudiadas, la protección al consumidor otorgando a otros órganos gubernamentales la labor de promoción y difusión de los derechos de los consumidores.

1.5. Venezuela.

Denominada “Ley de Protección al Consumidor y Usuario” del 17 de mayo de 2005, tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación; así como definir los ilícitos y los procedimientos para la aplicación de sanciones. Se establecen como derechos fundamentales de los consumidores y usuarios:

- La protección de la salud y seguridad de consumidores y usuarios.
- Información adecuada sobre bienes y servicios.
- Promoción y protección de sus intereses económicos.
- Educación e instrucción sobre la adquisición y utilización de bienes y servicios.
- Obtención de compensaciones efectivas o de la reparación de los daños y perjuicios.
- Protección de los intereses colectivos y difusos.
- Protección contra la publicidad subliminal, engañosa o abusiva.
- El derecho a la constitución de asociaciones, ligas, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores y usuarios.

En referencia a las asociaciones de consumidores y usuarios, estas serán reconocidas siempre y cuando sean agrupaciones comunitarias de carácter cívico, sin fines de lucro y con personalidad jurídica.

Las obligaciones del proveedor de bienes o servicios en el marco de la norma en estudio son las de respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías ofrecidas o convenidas entre el consumidor, usuario y el proveedor; así también con relación a los servicios públicos, en caso de la provisión de estos, se deberá establecer un mecanismo eficiente de recepción, registro y acuse de recibo de quejas y reclamos para los usuarios.

En relación a los contratos de adhesión se establece que deben tener cláusulas en término claros y deben estar impresos de forma que sean legibles, no se consideran las cláusulas que limiten o renuncien a los derechos de los suscriptores y se concluye que las siguientes cláusulas son nulas si se encuentran incluidas en un contrato de adhesión:

- Facultad de resolver el contrato por simple y única voluntad del proveedor.
- Incremento de precios por servicios, accesorios, recargos o indemnizaciones.
- Responsabilidad del consumidor o usuario por deficiencias, omisiones o errores del proveedor del bien o servicio.
- Privativas del derecho de reparación y resarcimiento de daños del que es titular el consumidor o usuario.
- Redactados en términos vagos e imprecisos o no sean visibles y destacados para facilitar su comprensión.

A diferencia de las anteriores normas revisadas, se incluye un capítulo referente a los tratos abusivos, arbitrarios o discriminatorios por los que se prohíbe condicionar la venta de bienes a otros bienes que sean de primera necesidad o la obligatoriedad de

adquirir un bien conjuntamente a otro como trato abusivo a los consumidores y usuarios; es considerada una práctica abusiva en contra de los consumidores si el contenido neto de un producto es menor a la cantidad ofrecida, teniendo responsabilidad directa el proveedor sobre la reparación o entrega de un nuevo producto que cumpla con las características señaladas en el etiquetado.

En relación a la regulación de la publicidad y las ofertas, la norma venezolana establece que quedan prohibidas las siguientes prácticas:

- Oferta de bienes o servicios con característica, cualidades, comprobaciones, resultados o certificaciones que no pueden ser verificados de manera objetiva.
- Anunciar o vender como nuevos bienes usados o reconstruidos.
- Declaraciones falsas sobre los precios de bienes o tarifas de servicios.
- Incumplimiento de las ofertas y promociones.
- Certificaciones que no sean evidentemente obtenidas.
- Atribuir características medicinales o curativas, sin contar con el correspondiente apoyo científico que otorga el órgano estatal correspondiente.

También se hace referencia a los medios de protección de menores y la reglamentación de publicidad, en estos casos por ejemplo se determinan los horarios de publicidad de ciertos productos como los cigarrillos y las leyendas que deben estar insertas en los productos que puedan causar un daño o tengan efectos nocivos para la salud.

En cuanto al régimen de garantías aplicable para bienes y servicios, la norma venezolana establece que se deberán ofrecer al consumidor o usuarios garantías

suficientes contra desperfectos, mal funcionamiento, vicios ocultos u otro riesgo que provenga de la naturaleza misma del bien, estas garantías deberán introducirse en el producto o servicio garantizado, junto a la identidad del garante y de la persona beneficiaria de la garantía, las obligaciones del garante, los derechos del beneficiario y la fecha de expedición y duración de la garantía.

Un aspecto nuevo incorporado en la norma venezolana es la prohibición de importación de bienes cuyo consumo hayan sido declarados nocivos para la salud y prohibidos en otros países, estos no podrán ser importados sin autorización expresa de las autoridades sanitarias competentes.

El organismo administrativo encargado de la defensa de los Derechos de los Consumidores, es el Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (INDECU), entidad con personalidad jurídica, autonomía funcional y patrimonio propio distinto e independiente del Gobierno; este organismo es el competente para administrar la aplicación de la ley de protección de usuarios y consumidores así como todas las disposiciones anexas o relativas a la protección de los derechos de consumidores y usuarios.

A continuación se desarrollará el correspondiente cuadro analítico de legislación comparada, dicho cuadro tiene como fin principal identificar las diferencias existentes entre la normativa referente a los derechos de los consumidores y usuarios que actualmente rige en los países miembros de la sub-región andina.

2. Cuadro analítico de legislación comparada.

	Bolivia	Colombia	Ecuador	Perú	Venezuela
Der. a la salud	X		X	X	X
Der. a la seguridad			X	X	X
Der. a la información		X	X	X	X
Der. protección de intereses económicos y sociales		X		X	X
Der. Asociaciones de Consumidores			X		X
Der. Indemnización y reparación		X	X	X	X
Der. Educación y formación en consumo			X		X
Der. acceso a la justicia.	X		X	X	
Der. a la protección en situaciones de inferioridad					
Der. Políticas de consumo y desarrollo					
Der. al consumo sustentable			X		
Der. a representación global y regional					
Der. de comercio electrónico					
Der. frente a las nuevas tecnologías de alimentos					
Der. de los pacientes			X ¹⁰		

2.1. Instituciones que se encargan del ejercicio de los derechos de los consumidores en los países miembros de la CAN.

Aunque no se consagra como parte fundamental de la presente investigación, es necesario hacer referencia a las instituciones en los países miembros de la CAN, que se encargan de aplicar los procedimientos de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; a este respecto tenemos:

En Bolivia el Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE), el mismo que frente a la inexistencia de una norma general de los derechos de los consumidores y usuarios se ha

¹⁰ Respecto a los Derechos de los Pacientes la República del Ecuador actualmente tiene en vigencia normativa especial relacionada con el tema, la misma que contiene los derechos de los pacientes y su respectivo ejercicio y aplicación, se debe aclarar que a pesar de lo indicado, el cuadro de referencia anterior no prevé un análisis de normas especiales que reglamenten estos temas, sin embargo en el caso Ecuatoriano y en consideración a que la norma del País es una de las más completas según el análisis realizado vale la pena mencionar el aspecto señalado.

hecho cargo de establecer los procedimientos para la atención de reclamos y denuncias de los usuarios de servicios públicos, a través de una delegación expresa de la Ley 1600.

En el caso Colombiano debemos hacer referencia a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), las mismas que básicamente tendría una competencia residual para la atención de reclamos y denuncias y la aplicación y ejercicio de los derechos de los consumidores, toda vez que existen otras instituciones especiales que son competentes en sus respectivas áreas como son los Ministerios y otras Superintendencias.

Para el caso Ecuatoriano la Defensoría del Pueblo, tiene una calidad de mediador extrajudicial en los reclamos, constituyéndose esta como una autoridad administrativa sin fuerza coercitiva para la implementación de sanciones, asimismo los procesos pueden ser sustanciados ante los Comisarios Intendentes de una determinada jurisdicción, en estos casos la apelación del caso en concreto se la efectúa ante el juez penal correspondiente de cada jurisdicción.

En el caso Peruano, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es el organismo que centralizó la aplicación de los procedimientos referentes a la aplicación de los derechos de los consumidores y usuarios en el Perú, este organismo tiene facultades amplias como la de establecer sanciones a infractores y como aplicar métodos alternativos de solución de conflictos en los casos que considere correspondientes.

Finalmente el caso Venezolano, en el que se constituye el Instituto de Defensa y Educación del Consumidor y Usuario (INDECU) organismo que al igual que el peruano

tiene amplias competencias respecto a la aplicación de los derechos de los consumidores incluidas entre estas la facultad de promover políticas de educación y orientación, así como sustentar procesos especiales respecto a la protección de los derechos de los consumidores.

2.2. Descripción del cuadro analítico.

El cuadro anterior evidencia aspectos referentes a las diferencias existentes entre las legislaciones de protección al consumidor de los países miembros de la Comunidad Andina, en este sentido se pueden emitir las siguientes afirmaciones a modo de conclusiones del presente capítulo:

- a) Respecto a Bolivia, se hace evidente la inexistencia de normas especiales sobre protección a los consumidores y usuarios, haciendo uso de una recopilación normativa en temas no estrictamente vinculados a los derechos de los consumidores, entiéndase por estos la Ley del Sistema de Regulación Sectorial, la Ley de Municipalidades y otras leyes análogas, se pueden rescatar como protegidos el derecho a la salud y el derecho al acceso a la justicia por parte de los consumidores.

- b) Respecto a Colombia, si bien se evidenció la existencia de un decreto específico que establece los derechos de los consumidores y usuarios, esta norma se convierte como una de la más incompletas de la sub-región andina, ya que la misma protege tan solo el derecho a la información, los intereses económicos y sociales y el derecho a la indemnización y reparación; si bien estos derechos en su más amplio sentido de interpretación pueden abarcar otros derecho inherentes

a los mismos, la coordinación normativa se funda en la igualdad de bienes jurídicamente protegidos, y no así, en que la interpretación en sentido amplio lleve a determinar de que bien jurídicamente está protegido.

- c) En el Ecuador existe una norma específica que protege los derechos de los consumidores, sin embargo se debe resaltar que la Constitución Política Ecuatoriana incluye como fundamentales algunos derechos de los consumidores, este hecho genera que la normativa ecuatoriana abarque un espectro más amplio de estipulación de los derechos de los consumidores, sin embargo se evidencia que dentro de esta normativa no se han incluido derechos que frente al desarrollo tecnológico actual, se hacen inminentemente necesarios en cualquier legislación especial sobre protección de los consumidores y usuarios, haciendo a esta norma incompleta.
- d) El caso peruano, es similar al Ecuatoriano, en este se evidencia la existencia de una ley especial de protección de los consumidores y usuarios que establece la mayoría de derechos tradicionales de los consumidores como justiciables en su sistema; sin embargo no se establecen como fundamentales los nuevos derechos de los consumidores.
- e) Venezuela, después de Colombia se convierte en el tercer país de la sub-región andina que a pesar de tener una ley especial sobre los derechos de los consumidores y usuarios, no ha establecido derechos más allá de aquellos estrictamente tradicionales, hecho que para la coyuntura tecnológica actual genera desprotección, sino la inexistencia de protección a los consumidores y

usuarios en relación a nuevas vulneraciones que se puedan generar en contra de estos.

3. Conclusiones.

El capítulo desarrollado anteriormente, pone en evidencia la necesidad de establecer las directrices que regirán los derechos de los consumidores y usuarios en el marco de la Comunidad Andina, esto en virtud a que las diferencia existentes entre normativas especiales de los países miembros de la sub-región lleva a determinar que el libre tránsito de bienes y servicios producto de la liberación comercial del acuerdo, conllevará a la desprotección de los consumidores de una forma u otra, en relación a la procedencia del bien o servicio, toda vez que la descoordinación normativa genera confusión y desprotección tanto para usuarios y consumidores.

Asimismo, se hace relevante la falta de actualización de la normas especiales sobre los derechos de los consumidores y usuarios de los países miembros de la Comunidad Andina, toda vez que producto del desarrollo del presente capítulo se comprobó, que las normas de protección al consumidor son obsoletas al no establecer regímenes de seguridad respecto al comercio electrónico, tecnología en alimentos, derechos de los pacientes y sobre todo la representación regional de los consumidores frente a la existencia de mercados abiertos; hecho que puede ser aprovechado para establecer en el marco de las directrices sobre protección a los consumidores de la Comunidad Andina.

CAPÍTULO IV

LEY MODELO DE “CONSUMERS INTERNATIONAL” – DIRECTRICES DE NACIONES UNIDAS SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

1. Propósito y alcance del cuarto capítulo.

La “Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del consumidor en América Latina y el Caribe”, se ha configurado como una norma modelo para la redacción de leyes de protección al consumidor, aplicada en algunos casos de países latinoamericanos y en otros casos su aplicación fue relativa y no en su totalidad de los preceptos instaurados en la misma, de ahí la necesidad de estudiarla en la presente investigación, como marco referencial para la determinación de los principios de protección al consumidor que debería instaurarse en la normativa regional andina.

De la misma forma las “Directrices de las Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor”, si bien no es un modelo de ley de protección a los consumidores, este documento se configura como parámetro referente de los derechos de los consumidores y su aplicabilidad en el ámbito de la configuración de los mismos y determinación de normativa adjetiva y sustantiva; es importante señalar que ambos documentos son analizados pues su aplicabilidad en la realidad integracional andina es apta al contrario de otros documentos que por su complejidad y desarrollo no son aún aplicables en el marco de los países miembros de la Comunidad Andina.

2. Ley modelo de “Consumers International” para la protección de los derechos del consumidor de América Latina y el Caribe¹¹.

Consumers International ha planteado dos objetivos principales, el primero desarrollar y fortalecer el movimiento de consumidores en América Latina y el Caribe, promoviendo sus derechos a nivel nacional y regional y el segundo, ser representante de asociaciones de consumidores conformadas en la región, *“La misión de Consumers International ha sido promover la construcción de una sociedad justa mediante la defensa de los derechos de los consumidores en todo el mundo, particularmente de los grupos vulnerables. Enfatiza en la responsabilidad que tienen los consumidores de usar su poder en el mercado para eliminar abusos y promover prácticas comerciales sanas, además de apoyar el consumo y la producción sostenibles”* (<http://www.consumidoresint.cl/objetivos.asp>).

Dando cumplimiento a su misión y los objetivos trazados, Consumers International elaboró la “Ley modelo de Consumers International para la protección de los derechos del consumidor de América Latina y el Caribe”, la misma que será analizada en el presente capítulo con el fin de establecer los principios que se aplican en las diferentes legislaciones revisadas en el capítulo anterior y aquellos que no han sido adjuntados en las legislaciones de protección al consumidor de los países miembros de la Comunidad Andina.

2.1. Disposiciones Generales.

En las disposiciones generales, la Ley modelo de Consumers International determina que esta es de orden público y que los derechos que consagra son irrenunciables, en el

¹¹ En la presente investigación se ha considerado la última revisión de la Ley Modelo de Consumers International para la protección de los Derechos de los Consumidores de América Latina y el Caribe, disponible en <http://www.consumidoresinte.cl/>.

marco de la aplicabilidad de la norma se establece que están sujetos a las disposiciones de esta ley todos los actos jurídicos celebrados entre proveedores y consumidores, finalmente define enunciativamente los términos consumidor y proveedor.

2.2. De los derechos de los consumidores.

En el capítulo segundo, se enumeran los derechos fundamentales de los consumidores, como ser la protección de la vida, salud y seguridad, la educación en el consumo, el derecho a información veraz, suficiente, clara y oportuna, trato equitativo y no discriminatorio o abusivo, derecho a la reparación integral, oportuna y adecuada, derecho a asociarse y constituir agrupaciones de consumidores, y el acceso a los órganos jurisdiccionales para la protección de los derechos y legítimos intereses mediante procedimientos breves y gratuitos.

2.3. Información y Publicidad.

En el marco de este capítulo, la norma de Consumers International establece que es obligación de todo proveedor de bienes y servicios hacer conocer al consumidor información veraz, suficiente, clara y oportuna; dar la respectiva factura o comprobante de venta y la conformidad por escrito de la entrega del bien o servicio en caso de que no lo haga el momento de realizada la compra.

Entre los datos que deben incluir los bienes, se encuentran el precio indicado en moneda nacional y los demás datos que identifiquen el origen del bien sea este nacional o internacional; si se aplica la frase “garantizado” se debe estipular por escrito cual la aplicación de la garantía o la calidad de ésta.

En caso de que sean bienes importados se establece la obligación de los fabricantes y/o importadores de asegurar el suministro de componentes, repuestos y servicio técnico durante el periodo de fabricación de estos o en relación a un periodo razonable de duración de los mismos. Así también se adjunta en este capítulo la prohibición de discriminación al consumo de bienes o servicios y se regula los aspectos de publicidad falsa o engañosa.

2.4. Protección contractual.

En el marco de la protección contractual existen tres aspectos fundamentales, el primero referido a los contratos de adhesión que establece que deben ser redactados en idioma español en términos claros y comprensibles, está incluido el derecho de retracto que hace referencia a la posibilidad de que el consumidor pueda retractarse de los contratos suscritos en un plazo de siete días de la firma de estos o de la recepción del bien o servicio y finalmente hace referencia a las cláusulas contractuales donde se establece que las mismas deberán interpretarse del modo más favorable al consumidor.

2.5. Operaciones de crédito.

En el marco de ventas de bienes o servicios que sean otorgados mediante crédito al consumidor, el proveedor está obligado a indicar el precio al contado del bien o servicio, el monto de los intereses, el número de pagos a efectuar, la suma total a pagar y los derechos y obligaciones de las partes en caso de incumplimiento de lo estipulado en el crédito; se establece el derecho del consumidor de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado y para estos casos se procederá a la reducción proporcional de los intereses.

2.6. Responsabilidad del proveedor.

La responsabilidad penal, se aplica solo en aquellos casos donde esté expresamente tipificado en los códigos penales, en cuanto a la responsabilidad civil se establece que serán solidariamente responsables los productores, importadores, distribuidores, proveedores y todos los partícipes de la cadena de distribución por los daños ocasionados y así también el derecho a la reparación gratuita del bien en un plazo razonable; en ese marco se establecen las responsabilidades de los proveedores y solidariamente de los demás partícipes de la cadena de distribución en diferentes ámbitos.

2.7. Productos Nocivos o peligrosos.

En caso de que se incorporen en el mercado productos nocivos o peligrosos y que el proveedor tenga conocimiento efectivo de estos, se establece la obligación de incorporar a los mismos instructivos de uso y señales fácilmente perceptibles sobre la calidad o peligro de su uso, si el proveedor se enterase posterior a la puesta al mercado que los productos son nocivos o peligrosos, éste tiene la obligación de informar sobre estos riesgos por medios de comunicación masivos, así también la autoridad competente tendrá la facultad de ordenar el retiro de estos productos en caso de que se comprabase su peligrosidad.

2.8. Deberes del Estado.

En el ámbito de aplicación de las normas de protección a los consumidores se ha definido que es deber del Estado encargarse del efectivo cumplimiento de los derechos consagrados en esta norma a favor de los consumidores, así como facilitar los medios

legales, materiales y los recursos necesarios para la creación y fundación de asociaciones de consumidores.

2.9. Defensa en juicio de los derechos de los consumidores.

Es importante señalar, la diferenciación que hace la ley modelo de Consumers International entre “intereses difusos” e “intereses colectivos” es así que los primeros son supraindividuales, de naturaleza indivisible, de que son titulares personas indeterminadas y ligadas por circunstancias al hecho; en tanto los intereses colectivos son aquellos supraindividuales, de naturaleza indivisible, de que sea titular un grupo, categoría o clase de personas ligadas entre sí o con la parte contraria por una relación jurídica.

Se establece que las sentencias dictadas en procedimientos colectivos tendrán eficacia general y que en todo proceso se invertirá la carga de la prueba a favor de la parte que litigue en defensa de los derechos de los consumidores.

2.10. Asociaciones de consumidores.

Las Asociaciones de Consumidores para el funcionamiento y ejercicio de sus funciones deben estar desligadas de referentes comerciales o políticos, no tener fines de lucro, no aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones y no ser selectivos sobre la información que otorgan a los consumidores, entre sus finalidades están las de promover y proteger los derechos de los consumidores, representar sus intereses tanto individuales como colectivos ante las autoridades de gobierno o ante proveedores y realizar capacitación, orientación y educación del consumidor.

3. Análisis y conclusiones sobre la Ley modelo de Consumers International.

La Ley Modelo de Consumers International como tal, pretende determinar los derechos fundamentales de los consumidores, en ella se encuentran aspectos sumamente detallados como el referente a la información y publicidad y otros escasos como el de la protección contractual donde deberían desarrollarse con mayor precisión lo referente a contratos de adhesión y las responsabilidades en el marco de la suscripción de estos.

También se puede observar el aspecto relativo a la aplicación de esta Ley modelo en el marco del análisis de las normas de los países miembros de la Comunidad Andina, haciendo referencia al capítulo III de la presente investigación, en ese entendido la Ley Modelo de Consumers International se adecua a los derechos fundamentales de los consumidores porque cumple con la enunciación de los mismos en su primera parte, sin embargo esta norma no hace referencia al derecho a establecer políticas de consumo, de consumo sustentable, representación global y regional, comercio electrónico, nuevas tecnologías de alimentos y derechos de los pacientes, por lo que se podría determinar que la aplicación de esta ley modelo sería obsoleta en el marco de los nuevos derechos de los consumidores.

Así también se puede observar en el cuadro comparativo de legislaciones de protección al consumidor de los países miembros de la CAN, que no todos cumplen con la totalidad de derechos fundamentales de los consumidores según la ley modelo estudiada en el presente capítulo, de lo que se concluye que la Ley Modelo de Consumers International fue aplicada relativamente en los países de la sub-región andina.

3.1. Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano.

Es necesario también hacer referencia a las disposiciones contenidas en el “Código Marco Referencial de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano”, el mismo que fue aprobado por la Comisión de Defensa del Usuario y del Consumidor del Parlamento Latinoamericano en Guayaquil, Ecuador, el 6 de junio de 1997.

Respecto al mismo se debe destacar que siendo su aprobación de las más recientes realizadas respecto a normativa marco para la protección al consumidor, en el capítulo referente a las Disposiciones Generales específicamente en su Artículo segundo, hace referencia a definiciones sobre las cuales se sustenta en contenido de la norma entre las mas destacables de la misma se debe citar las definiciones de consumo sustentable, intereses difusos y colectivos, así como otras que hacen a la aplicabilidad de la mencionada norma.

En relación a su contenido en general es importante destacar que si bien la norma incluye como derechos fundamentales de los consumidores, derechos similares a los contenidos en la Ley Modelo de Consumers International, la misma tiene un basto contenido respecto a la Regulación de la Publicidad y a la Defensa en Juicio de los consumidores, destacándose de esta última aspectos referentes a la legitimación para la actuación judicial de los consumidores y los efectos de las sentencias en aplicación y preservancia de los derechos de los consumidores.

Finalmente se hace hincapié respecto a las responsabilidades de los Estados en

cuanto a la elaboración de políticas nacionales de protección de los derechos de los consumidores y respecto a la disposición de los montos obtenidos por multas aplicadas por los Estados a favor de las políticas de los mismos en formación y educación de los consumidores; es destacable como la norma en cuestión se convierte en más objetiva respecto a los derechos de los consumidores e incorpora preceptos y obligaciones nuevas que no se encontraban contenidas en otras normas modelo como ser la de Consumers International por ejemplo.

4. Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor (DNUPC)¹².

Las directrices de las Naciones Unidas sobre Protección al Consumidor en su última versión de fecha 22 de marzo de 1999, se refieren a la necesidad de asistencia en la esfera de la protección del consumidor, en particular en los países en desarrollo y en los países en economía de transición.

Las directrices de las Naciones Unidas pretenden armonizar las legislaciones sobre protección al consumidor, pero como se observará en el análisis que se realizará a continuación se establecen obligaciones para los estados que no se aplicaron en los países miembros de la Comunidad Andina, esta afirmación es resultado del análisis del capítulo III de la presente investigación en la que se determinaron que no todos los derechos fundamentales de los consumidores se encuentran tipificados en las normas de los países mas aún, los nuevos derechos de los consumidores referentes al desarrollo tecnológico y la aplicación e instauración social de políticas de consumo.

¹² En la presente investigación se ha considerado los aspectos relevantes de las Directrices de Naciones Unidas sobre protección al consumidor aprobadas por la resolución 39/248 de 9 de abril de 1985 y las inclusiones realizadas a partir del 22 de marzo de 1999 por la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, disponibles en <http://www.medioambiente.gov.ar/>.

4.1. Objetivos de las Directrices de Naciones Unidas.

Los objetivos de las directrices se fundamentan en la necesidad de frenar las desigualdades que afrontan los consumidores de bienes y servicios, relacionados con la capacidad económica, nivel de educación y el acceso a productos, en este sentido las directrices de las Naciones Unidas persiguen los siguientes objetivos:

- Ayudar a los países a lograr mantener protección adecuada de los consumidores.
- Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y deseos de los consumidores.
- El establecimiento de estrictas normas éticas de conducta para los proveedores y productores de bienes y servicios.
- Poner freno a las prácticas comerciales abusivas que perjudiquen a los consumidores.
- Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- Fomentar el mercado de tal forma que se otorguen condiciones a los consumidores a una mayor selección de productos a precios mas bajos.
- Promover el consumo sostenible.

4.2. Principios generales de las Directrices de Naciones Unidas.

Los principios generales de las Directrices de las Naciones Unidas pretenden que los gobiernos apliquen estos, determinando como primera necesidad la implementación de protección de los consumidores en virtud a las necesidades de los países que constituyan normativa:

- Protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y seguridad.
- Protección de los intereses económicos de los consumidores.
- Acceso de los consumidores a información adecuada.
- Educación del consumidor.
- Compensación efectiva al consumidor.
- Libertad de constituir grupos u organizaciones de consumidores.
- La promoción de modalidades sostenibles de consumo.

Se observa flexibilidad de las directrices, al concluirse que los países en desarrollo deben procurar el fomento de modalidades de consumo sostenibles, en aplicación al principio de responsabilidad sobre la producción y el desarrollo; así mismo se establece que los Estados son los encargados de promover la protección al consumidor a través del establecimiento de infraestructura para el funcionamiento de oficinas de protección a los consumidores y la puesta en marcha de los mecanismos coercitivos para el acatamiento de las normas y procedimientos de protección por parte de proveedores y distribuidores de bienes y servicios.

Un aspecto novedoso en cuanto al fomento y elaboración de políticas de protección al consumidor, es el que menciona tomar en cuenta el papel que puedan desempeñar las universidades y empresas tanto públicas y privadas en la elaboración y difusión de esas políticas.

4.3. Aplicabilidad.

Las Directrices de las Naciones Unidas serán aplicables a bienes y servicios producidos en los países y los importados a estos, así mismo los procedimientos para la protección al consumidor no deberán convertirse en barreras para el comercio internacional y deberán ser compatibles con las obligaciones del comercio internacional; lo cual genera la duda si se puede asumir este aspecto como importante, pues el establecer que las políticas y los derechos del consumidor no deban afectar el comercio internacional es preocupante, sobre todo porque los derechos de los consumidores se encuentran consagrados constitucionalmente en la mayoría de los países, por lo que pretender sobreponer el comercio internacional a los derechos de los consumidores podría derivar en contradicciones con otros derechos fundamentales.

4.3.1. Seguridad Física.

Las DNUPC señalan que: *“Se deben adoptar medidas adecuadas para garantizar que los artículos producidos por los fabricantes sean inocuos para el uso al que se destinan y para el normalmente previsible”*(Directrices de la Organización de Naciones Unidas; Art. 12) en ese sentido, se establecen obligaciones para los proveedores y distribuidores de bienes y servicios, para que estos tomen las medidas suficientes en relación a la información y capacitación de consumidores que utilizan productos que puedan afectar la seguridad, asimismo la obligación de informar sobre productos que hayan sido considerados peligrosos posteriormente al ingreso a un determinado mercado y la obligación de retirarlos e informar sobre los peligros detectados. En caso de que se generen daños se establece la obligación de los fabricantes y distribuidores de resarcir el daño y los perjuicios causados.

4.3.2. Intereses económicos de los consumidores.

El fin es que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos.

Para este efecto es necesario establecer, que es obligación de los Estados fomentar la competencia leal y efectiva a fin de brindar a los consumidores la mayor posibilidad de elección de productos y servicios y a mejores precios o costos; también se hace referencia a la disponibilidad de mantenimiento especializado sobre productos y provisión adecuada de repuestos al igual que la norma modelo de Consumers International; el acceso a la información también recae sobre la protección económica de los consumidores por lo que, el pretender información clara y eficaz es fundamental para la protección de este derecho; finalmente un aspecto que ha sido varias veces estudiado es el referido a la necesidad de fomentar la actualización de las normas de protección al consumidor pretendiendo la adecuación a los avances tecnológicos, caso contrario la obsolescencia de normas podría provocar indefensión a los consumidores y usuarios.

4.3.3. Seguridad y calidad.

Los Estados deben generar normativa sobre la seguridad y calidad de bienes, productos, servicios y, otorgar la publicidad necesaria a esas normas, para que sean de conocimiento de todos los habitantes, así también es su deber fomentar y garantizar la implementación de oficinas que certifiquen la calidad y seguridad de bienes y servicios.

4.3.4. Sistemas de distribución.

Los Estados deben establecer políticas que aseguren la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores, en caso de que la efectiva distribución se vea amenazada por cualquier causa, se debe velar siempre que la distribución sea atendida con prioridad a otros aspectos, principalmente tratar como casos especiales a las zonas rurales y las políticas de fomento de distribución de bienes.

4.3.5. Compensación por daños y perjuicios.

Las Directrices de las Naciones Unidas establecen que los Estados deben mantener medidas jurídicas o administrativas para que los consumidores obtengan compensación rápida y eficaz a bajos costos y que sean accesibles a los consumidores, así como deben fomentar y alentar la Resolución Alternativa de Conflictos entre empresas y consumidores, siempre y cuando este tipo de soluciones se realicen por mutuo acuerdo entre los sujetos involucrados y no sean impuestas contractualmente.

4.3.6. Programas de educación e información.

En el marco de los programas de educación e información para los consumidores se establece la obligatoriedad de los Estados de fomentar en los ámbitos, escolares, universitarios y con la sociedad civil en general los programas de educación e información a los consumidores deben enmarcarse en los aspectos de sanidad, nutrición y prevención de enfermedades, peligros de los productos, rotulado de productos, aplicación de la legislación pertinente, protección al medio ambiente y utilización eficiente de materiales, energía y agua.

Es obligación de los Estados, alentar que las asociaciones de consumidores cumplan y apliquen los programas de educación e información de consumidores poniendo en práctica los programas en zonas rurales y urbanas para el cumplimiento del fin de estas asociaciones, asimismo estas campañas deben aplicarse a comerciantes de productos.

4.3.7. Promoción de modalidades sostenibles de consumo.

Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen que: “*consumo sostenible significa que las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras satisfacen de modo tal que puedan sustentarse desde el punto de vista económico, social y ambiental*”(Directrices de Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor, inc. G); las políticas públicas deberán formularse en acuerdo con los comerciantes, organizaciones ecológicas y grupos de consumidores, para que entre estos tres grupos del mercado, se determinen las políticas de libre comercio, en aplicación correcta de los principios rectores de protección al medio ambiente y finalmente en consagración de los derechos y obligaciones de consumidores y usuarios.

Los gobiernos tienen la obligación de formular políticas de protección al medio ambiente en aplicación a los derechos de los consumidores, estas políticas deben ser direccionadas a la promoción de la salud y seguridad de los productos y servicios considerados tales como derechos fundamentales de los consumidores, asimismo el gobierno debe alentar las pruebas científicas que se realizan para comprobar los efectos de los bienes y servicios en la salud de los consumidores y el medio ambiente.

4.4. Cooperación Internacional.

Los principios bajo los cuales se rige la cooperación internacional en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios son los siguientes:

- Mecanismos para el intercambio de información relativa a políticas y medidas nacionales en la esfera de la protección al consumidor.
- Cooperar o alentar la cooperación en la aplicación de las políticas de protección al consumidor para conseguir mejores resultados en el marco de los recursos existentes.
- Cooperar para mejorar las condiciones en que los productos esenciales se ofrecen a los consumidores, prestando la debida atención a los precios y a la calidad.

Las Directrices de la Naciones Unidas pretenden en el ámbito de la cooperación internacional, establecer la aplicación de la generalidad de las directrices al entorno internacional inquiriendo la coordinación legislativa para una correcta aplicación de los derechos de los consumidores en el ámbito de las relaciones internacionales y el libre comercio *“Los gobiernos deben velar porque la calidad de los productos y la información relativa a los productos no varíe de un país a otro de manera que pueda tener efectos perjudiciales para los consumidores”* (Directrices de Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor, inc. IV),.

5. Conclusiones de las DNUPC.

Las Directrices de Naciones Unidas sobre la Protección al Consumidor, si bien no son específicamente un modelo de Ley a ser aplicable, se las asume como los parámetros

básicos para aquellos Estados que pretenden incorporar normativa de protección a los consumidores en sus legislaciones; esto en virtud a que por no ser simplemente una Ley modelo, esta hace referencia a la aplicabilidad de los derechos básicos de los consumidores y fundamenta su necesidad de normativizar estos aspectos.

Otra característica de las Directrices de Naciones Unidas, es que las mismas se adecuan más al desarrollo comercial y tecnológico por el que pasan los Estados miembros de las Naciones Unidas, esto es evidente a partir de que son fácilmente identificables aspectos como el consumo sustentable y el derecho de los consumidores y usuarios a un medio ambiente sano y saludable; aunque algunos aspectos como los informáticos y los biotecnológicos no son incluidos, las directrices se encuentran más desarrolladas que la Ley modelo de Consumers Internacional, pero desde un aspecto más comercial y mercantil que de resguardo de los derechos de los consumidores.

CAPÍTULO V

ESTUDIO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL MERCOSUR, UNIÓN EUROPEA Y COMUNIDAD ANDINA

1. Propósito y alcance del quinto capítulo.

Los acuerdos de integración regional juegan un papel fundamental en la constitución de los derechos de los consumidores; este hecho es el que justifica el fin mismo de la presente investigación, pues además de que se haya consagrado en algunos países de la sub-región andina los derechos de los consumidores a través de normativa interna, es evidente la necesidad de establecer los parámetros mínimos de protección de derechos de los consumidores y usuarios en el marco de los acuerdos regionales.

Otro justificativo para la implementación de directrices de protección a los consumidores y usuarios en el marco de la integración andina, es el efecto que tiene sobre los consumidores la apertura de los mercados, considerando que el libre tránsito de mercaderías es pilar fundamental de los acuerdos de integración regional y el efecto sobre consumidores es notable el momento de la adquisición de bienes y servicios que provengan de otros países de la sub-región.

En ese entendido, la desprotección que existe hacia los consumidores de productos o servicios que provengan de países miembros de la Comunidad Andina es preocupante, ya que la normativa interna referente al tema no es suficiente frente a los principios de libre tránsito de mercaderías entre los países miembros de dicho acuerdo “...*identificar claramente las asimetrías existentes, y seleccionar la metodología adecuada de armonización, es todo un desafío...*” (Ramos Cabanellas, 1998:54)

En el presente capítulo, se analizará, cuales los avances, las fortalezas y las debilidades de los preceptos de protección al consumidor en el MERCOSUR, la Unión Europea y la Comunidad Andina, asimismo estudiar las experiencias regionales aportaran sobre la forma de aplicación y de implementación de normativa regional sobre protección al consumidor en el objeto de la presente investigación.

2. Protección al consumidor en el Mercado Común del Sur (MERCOSUR).

El MERCOSUR se constituyó a través del Tratado de Asunción de 26 de marzo de 1991, el cual estableció la constitución del Mercado Común del Sur, iniciando el proceso de integración entre Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

El Mercado Común del Sur, justifica su creación en el artículo 1ro. del Tratado de Asunción el cual establece: “...*el compromiso de los estados partes, de armonizar sus legislaciones en las áreas pertinentes, para lograr el fortalecimiento del proceso de integración.*”, es a partir de lo citado, que se justifica la necesidad de armonizar las legislaciones, si bien en un primer ámbito sobre libre tránsito de personas y mercaderías, con el desarrollo de los acuerdo de integración regional, la armonización legislativa pretende ser aplicada a todas las áreas que sean pertinentes; incluido lo referente a legislación sobre protección al consumidor, motivo que llevó al MERCOSUR en cumplimiento de la disposición señalada, a enfrentar un proceso para lograr la armonización legislativa sobre normativa referente a la protección al consumidor.

El proceso de armonización de legislación sobre Protección al Consumidor en el MERCOSUR se suscitó por etapas:

El primer paso se suscitó en el mes de junio de 1993 después de un proceso de revisión de la normativa vigente en los países miembros del MERCOSUR sobre derechos del consumidor y usuarios, se resolvió crear una norma común de protección a los consumidores para países miembros del MERCOSUR *“...tendrá como finalidad proteger y defender al consumidor del MERCOSUR, y permitir que sus derechos sean garantizados sin lesionar la integración comercial entre los cuatro países”*(Ramos Cabanellas, 1998:55).

La elaboración de una norma común para aplicarla en los países del MERCOSUR conllevó varios años de trabajo que no se efectivizó, sin embargo el tema, se retomó en 1994 al firmarse un protocolo adicional al Tratado de Asunción, del cual derivó la DIR/CCM/Nº1/95; CREACIÓN DE COMITÉS TÉCNICOS: *“Se ocupará inicialmente de dar cumplimiento al mandato establecido por la Res /GMC/Nº 126/94 que consisten continuar los trabajos destinados a la elaboración de un proyecto de reglamento común para la Defensa del Consumidor”* (<http://www.zamudio.bioetica.org>).

Como consecuencia se creó el comité técnico Nº 7 encargado de establecer normativa y políticas sobre Defensa del Consumidor; se aprobaron varios reglamentos en esta instancia entre los cuales se deben destacar:

- Res. Nº 123/96 Defensa del Consumidor “Conceptos”
- Res. Nº 124/96 Defensa del Consumidor “Derechos Básicos”

- Res. N° 125/96 Defensa del Consumidor “Protección a la Salud y Seguridad del Consumidor”
- Res. N° 126/96 Defensa del Consumidor “Publicidad”
- Res. N° 42/98 Defensa del Consumidor “Garantía Contractual”

Las Resoluciones generadas en el Grupo Mercado Común, fueron aprobadas en Fortaleza Brasil, y significaron un gran avance para pretender la armonización de la legislación sobre protección al consumidor entre los países miembros, posteriormente se pretendía la aprobación del Reglamento Común de Defensa del Consumidor con todos los avances consagrados hasta ese momento.

Hasta 1997 no se lograron mayores avances en cuanto a protección al consumidor, sin embargo para ese año en la XXII reunión de la Comisión del Comercio del MERCOSUR celebrada en Montevideo-Uruguay, se definieron los temas sobre los cuales se debía centrar la discusión para poder lograr una norma común de protección al consumidor, esos temas fueron:

- *“Parte General : Ámbito de aplicación.*
- *Conceptos*
- *Derechos Básicos.*
- *Protección de la Salud y Seguridad del Consumidor.*
- *Oferta general*
- *Prácticas abusivas en la oferta.*
- *Garantía Contractual.*
- *Publicidad.*

- *Protección Contractual para Contratos de Adhesión.*
- *Prescripción y caducidad.*
- *Responsabilidad*
- *Órgano de Aplicación.*
- *Principios.”(Ramos Cabanellas, 1998:57)*

Como se puede evidenciar, el proceso de armonización legislativa en el MERCOSUR se ha ido desarrollando durante varios años, actualmente no existe una norma que pretenda la implementación de directrices o principios básicos que deberían ser incorporados en la legislación de los países miembros del MERCOSUR, asimismo Paraguay y Uruguay no han consolidado normativa sobre protección al consumidor aunque se evidencia el inminente desarrollo de Brasil en referencia a la protección de usuarios y consumidores, *“...estas resoluciones solamente serán incorporadas a los ordenamientos jurídicos nacionales y entrarán en vigencia luego de la conclusión del reglamento común sobre Defensa del Consumidor y de su respectivo glosario. A pesar de estos esfuerzos, a nivel político, se trabó la aprobación del marco normativo. Después de un lapso en que las negociaciones se interrumpieron, actualmente, los técnicos están en la búsqueda de consensos en temas puntuales lo que sí fue aprobado a nivel político. La incorporación al Derecho vigente en cada Estado, supone, naturalmente, la aprobación legislativa. Ya está aprobado el Protocolo sobre jurisdicción internacional en materia de relaciones de consumo. Tienen jurisdicción los jueces del domicilio del consumidor. Esta solución es clave para asegurar los derechos del consumidor dentro del límite regional.”* (Ramos Cabanellas, 1998:59)

El texto Economía y Derecho, Orientadores de la Sociedad del Siglo XXI, en el artículo de Carlos A. Guersi intitulado “El consumidor en el marco de la integración regional”, hace referencia a lo que a su entender debería ser el contenido mínimo de una norma de protección al consumidor en el ámbito regional del MERCOSUR, asimismo de los puntos centrales sobre los cuales se debería pretender la unificación legislativa de coordinación de la defensa de los consumidores con la defensa de la competencia, lealtad comercial y publicidad comparativa, la consolidación de derechos básicos de los consumidores, la regulación de la publicidad, políticas económicas de calidad y seguridad mínima en productos, pronunciarse en materia de reparación de daños a nivel regional, garantías en productos y servicio y su regulación, la creación de jurisdicción nacional para solución de conflictos en materia de consumo, coordinación de políticas económicas y creación de tribunales de causas de cuantía menor.

Como se puede observar, en materia de derechos del consumidor, el MERCOSUR ha progresado con altibajos por lo que, el pretender armonizar la legislación de los países miembros de un acuerdo regional ya es un aspecto que se lo ha estado estudiando hace mas de una década, asimismo se debe tomar en cuenta la dificultad de coordinación entre los Estados para aprobar normas comunes, motivo por el cual el trabajo se hace mas largo y en muchos niveles de negociación, bien sea por eso u otros aspectos políticos muy pronto el MERCOSUR sorprenderá a los demás acuerdos regionales cercanos a éste con un sistema de protección al consumidor eficaz que logre la unificación y armonización legislativa de Paraguay, Uruguay, Chile, Argentina y Brasil, motivo que justifica una vez más la inminente necesidad de empezar con este proyecto de armonización normativa en la sub-región andina, ya que un tratado que tenga como objetivo la constitución de un mercado común desconociendo al consumidor como uno

de sus eslabones esenciales significaría un grave retroceso, generador de riesgos y frustraciones en el mismo.

3. Protección del Consumidor en la Unión Europea.

La Unión Europea es actualmente el proceso de integración mas avanzados en relación con los que se pretenden el Latinoamérica y el resto del mundo, motivo que lleva a suponer que su desarrollo en relación a la Protección de los Derechos de los Consumidores ha ido evolucionando junto al desarrollo mismo de la Comunidad, hecho que es cierto en algunos aspectos pues es importante señalar que la Unión Europea desde principios de su constitución aproximadamente los años 50`s ha fomentado los Derechos del Consumidor en el ámbito comunitario.

La Comunidad Europea actualmente tiene alrededor de 400 millones de potenciales consumidores, que generan un mercado común de consumo dinámico y de alta velocidad al existir cantidades inmensas de bienes y servicios que se ofertan en este, sin embargo este hecho mas que generar dificultades llevó a determinar la necesidad de que se deberían implementar urgentemente los derechos de los consumidores, motivo por el que en la Unión Europea la protección al consumidor se desarrolló por etapas “...*De esta manera, sobresale el hecho de que coincide el nacimiento de esta política con el de la génesis de las Comunidades Europeas. Ya que hubo que esperar a los años 70 para poder hablar de la existencia de una política comunitaria en la materia, Junto a ello, en segundo lugar, esta actividad normativa ha sido caracterizada como de armonización fragmentaria, desarrollándose en función de distintos impulsos legislativos*”(Palao Moreno, 2002:39).

3.1. Primera etapa.

El establecimiento de los derechos de los consumidores en una primera etapa se fundamentó en el Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, denominado Tratado de Roma de 1957 el cual, no contemplaba en su contenido ningún referente específico a la protección a los consumidores del mercado común; por lo que cualquier medida referente a la protección al consumidor se basaba en la creación del mercado común y derivaba de la libre competencia y el acceso a los mercados por parte de los habitantes europeos o de los países miembros de la Unión Europea.

En 1972 en la Cumbre de París de Jefes de Estado y Gobierno, se instauró el programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores en la cual se establecieron los siguiente primeros parámetros, que si bien no enfocaban la globalidad de los derechos de los consumidores se debe considerar que las bases de la materia en ese entonces se fundaban en la poca doctrina existente.

- Se establecieron los siguientes derechos como fundamentales de los consumidores: El derecho a la protección de su salud y su seguridad, el derecho a la protección de sus intereses económicos, el derecho a la indemnización por daños sufridos, el derecho a la información y la educación y el derecho a ser representados, fundamentándose estos en el principio de mejorar las condiciones de vida de los consumidores.

- Asimismo se estableció que las políticas que se habían logrado en relación a la protección a los consumidores deberían unificarse y buscar un único fin que se

base en los derechos señalados anteriormente es así que se puso de manifiesto las políticas económicas agrícolas, de medio ambiente, de transporte y de energía que deberían guardar correlación con los derechos de los consumidores.

Después de este primer programa transcurrieron aproximadamente 6 años para que en 1981 se instaure un segundo programa que buscaba la implementación del primer programa a través de mecanismos de difusión a consumidores y empresarios; dos Resoluciones del Consejo de 1986, la primera que fue relativa a las políticas que adoptaría la Unión Europea para la protección de los intereses de los consumidores y la segunda referente a buscar un efectivo control y protección de sus derechos, para que estos puedan ser los principales beneficiarios de la creación del mercado común. Las siguientes directivas referentes a la protección y los derechos de los consumidores, se instauraron durante esta etapa:

- Directiva 84/450/CEE—Aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los estados miembros en materia de publicidad engañosa.
- Directiva 85/374/CEE—Aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de responsabilidad por los daños causados por productos defectuosos.
- Directiva 85/577/CEE – Protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de establecimientos comerciales.

3.2. Segunda etapa de desarrollo de los derechos de los consumidores en la Unión Europea.

En 1987, las políticas de consumo que se pretendieron instaurar en la primera etapa se fueron consolidando y fueron siendo reconocidas por los países miembros de ese entonces, este objetivo se consagró a través del acta única de 1986 que sería aplicada a partir del 1 de enero de 1987; Jacques Delor, Presidente en ese entonces de la Comisión Europea señalaba en relación al acta única: *“El Acta Única es, en una frase, la obligación de realizar simultáneamente el gran mercado sin fronteras, más la cohesión económica y social, una política europea de investigación y tecnología, el reforzamiento del Sistema Monetario Europeo, el comienzo de un espacio social europeo y de acciones significativas en materia de medio ambiente”*.

Así y configurada en el sentido de lo citado anteriormente, el tercer apartado del Acta Única de 1987 señalaba: *“La Comisión, en sus propuestas previstas para el apartado I referentes a la aproximación de las legislaciones en materia de salud, seguridad, protección del medio ambiente y protección de los consumidores, se basará en un nivel de protección elevado”*. Los siguientes reglamentos y directivas relacionados a la protección al consumidor se instauraron durante esta etapa:

- Reglamento N° 295/1991 – Normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular.
- Directiva 87/120/CEE – Aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo.

- Directiva 87/357/CEE – Relativa a los productos de apariencia engañosa que ponen en peligro a la salud o seguridad de los consumidores.
- Directiva 92/59/CEE – Seguridad general de los productos.
- Directiva 93/13/CEE – Relativo a las cláusulas abusivas en los contratos celebrados por los consumidores.

3.3. Tercera etapa, el Tratado de Maastricht de 1992

El Tratado de Maastricht prevé la incorporación al Tratado de Roma del Título XI que hacía referencia específica a la “Protección a los consumidores”, el cual buscaba que se consoliden los derechos de los consumidores y un nivel mayor de protección de estos en el marco de la consolidación del mercado comunitario *"El presente Tratado constituye una nueva etapa en el proceso creador de una Unión cada vez más estrecha entre los pueblos de Europa..."* (<http://clio.rediris.es/udidactica/maastricht.htm>); este proceso configurado con el fin de definir de una vez un mercado único, llevó a que las políticas de protección al consumidor se consideren como necesarias y urgentes.

El párrafo 1 del tratado *establecía “a) medidas que adopte en virtud del artículo 100 A en el marco de la realización del mercado interior. b) acciones concretas que apoyen y complementen la política llevada a cabo por los Estados miembros a fin de proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, y de garantizarles una información adecuada.”*(Palao Moreno, 2002:43); se puede considerar que este evento fue uno de los más importantes y trascendentales de ese entonces, pues facultó y abrió las puertas a un marco legislativo amplio el cual generó un espectro de regulación en el marco de la protección a los consumidores del mercado común de la Unión Europea, el mismo que llegó efectivamente a generar un nuevo marco legislativo que se

configuró en el denominado Plan Trienal (1993-1995) del cual resultaron los siguientes documentos:

- Libro Verde sobre acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios de consumo en el Mercado Único de 1993.
- Plan de Acción sobre el acceso de justicia y solución de litigios en materia de consumo en el Mercado Único de 1996, sobre garantías de los bienes de consumo y los servicios post venta de 1993.
- Servicios Financieros: Cómo satisfacer las expectativas de los consumidores de 1996.
- Principios generales de la legislación alimentaria de la Unión Europea de 1997.
- Conformación de la Dirección General XXIV como la responsable, tanto de política de los consumidores, como de la protección de la salud.

Como se señaló líneas arriba un efecto del interés de normar los derechos de los consumidores en el marco de la Unión Europea, fue que se dio pie a la creación de normas y directivas que regulen la protección a los consumidores en el marco del Mercado Común de la Unión Europea; por este efecto es que se adoptaron una variedad de resoluciones pro-consumidor de las cuales las más destacadas fueron:

- Reglamento 2.027/1997, Sobre la responsabilidad de líneas aéreas en caso de accidente.
- Directiva 94/47/CE, relativa a la protección de los adquirientes en contratos de adquisición de inmuebles y/o derechos de utilización de inmuebles.

- Directiva 97/7/CEE Protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
- Directiva 97/5/CEE Relativa a las transferencias transfronterizas.
- Recomendación 92/295/CEE Relativa a los códigos de conducta para la protección de los consumidores en materia de contratos negociados a distancia.

Como se puede observar desde el tratado de Maastricht hubo un gran desarrollo normativo de la protección a los consumidores, al colocarse éste como primordial en la agenda para consolidar el mercado común; sin embargo tras desarrollar los principales derechos de los consumidores es que se empezaron a vislumbrar mayores problemas, en especial referentes a los avances tecnológicos y sus efectos en los productos de consumo, motivo que llevó a la Comisión a elaborar un nuevo plan trienal (1996-1999) en el que se priorizaron temas referentes a comunicación electrónica, biogenética y biotecnología aspectos que llevarían necesariamente a regular la aplicación de los desarrollos tecnológicos en pro de establecer un mercado común beneficioso para los habitantes de la Comunidad Europea.

3.4 Cuarta etapa “El tratado de Amsterdam de 1997”.

El Tratado de Amsterdam fue aprobado por el Consejo Europeo de Amsterdam (16 y 17 de junio de 1997) firmado el 2 de octubre de 1997 por los ministros de Asuntos Exteriores de los quince países miembros de la Unión Europea. Entró en vigor el 1 de mayo de 1999 tras haber sido ratificado por todos los Estados miembros, según sus propias normas constitucionales.

Producto del Tratado de Ámsterdam se crea el actual artículo 153 del Tratado Constitutivo de la Unión Europea que en su título XIV referido a la “Protección de los Consumidores” establece como objetivos fundamental: *“Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses”*(Palao Moreno, 2002, 45).

Se emitió la decisión número 283/1999/CE en virtud a la cual se estableció el marco general a favor de los consumidores del mercado común, iniciativa de la cual surgió un plan de acción que se extendía hasta el año 2001, este plan de acción se concentraría en tres aspectos fundamentales, el primero la representación y educación de los consumidores el segundo la salud y el tercero la seguridad.

Finalmente, este plan de acción llevó a cuestionar nuevamente temas de relevancia social relacionados con el desarrollo tecnológico, biotecnológico y biogenético en las relaciones de consumo de los habitantes de la Unión Europea, entre éstas podemos citar la Resolución 1999/C23/01 relativa a los consumidores en la sociedad de la información, que hace mención específica a los consumidores de productos vía Internet o vía teléfono; y la Resolución 2000/C 155/01 relativa a la creación de una red comunitaria de órganos nacionales para la solución de conflictos en materia de consumo, esta resolución buscó acceso total para los consumidores de la Unión a la protección por parte de esta.

Los documentos de mayor importancia que se aprobaron durante esta etapa fueron:

- Directiva 98/7/CE – Relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo.
- Directiva 98/27/CE – Relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores.
- Directiva 99/44/CE – Relativa a aspectos de la venta y garantía de los bienes de consumo.

3.5. Quinta etapa “Del tratado de Amsterdam a la fecha”

La Comunidad Europea actualmente tiene aproximadamente un poco más de 450 millones de consumidores, los cuales actualmente gozan de ciertos procesos de protección por consumo que se desarrollaron desde la primera etapa de la Unión Europea, que fue a través del Tratado Constitutivo de 1957 “Tratado de Roma”, hasta después del Tratado de Ámsterdam de 1997; sin embargo posterior al Tratado de Amsterdam se prosiguió avanzando en el desarrollo de los Derechos de los Consumidores, más aún con la efectiva consolidación y funcionamiento del Mercado Común y la aplicación de la Moneda Única en la Unión Europea. *“Todos los ciudadanos son consumidores y la Unión Europea vela por proteger su salud, su seguridad y su bienestar económico. Promueve sus derechos a la información y la educación, toma medidas para ayudarles a salvaguardar sus propios intereses y le anima a crear y gestionar organizaciones de consumidores”* (<http://clio.rediris.es>)

Es por lo señalado, que después del desarrollo conseguido en virtud a las directivas sobre Protección al Consumidor, que surgió la idea de fomentar la armonización de las normas en materia de Protección al Consumidor de los países miembros de la Unión Europea, buscando que el consumidor promedio de la Unión Europea conozca las

normas jurídicas que lo protegen, pues se establecía que para el funcionamiento perfecto del Mercado Común los consumidores deberían tener certeza de que en las transacciones comerciales que realicen estarían protegidos en cualquier lugar de la Unión mediante un sistema jurídico común.

Para el año 2000 y siguientes buscaron identificar cuales serían los aspectos que se revisarían y que llevarían los próximos cinco años a la Unión Europea a pretender unificar la normativa y derivar ésta en principios fundamentales que pretendan la protección efectiva de los derechos del consumidor; los aspectos identificados fueron los siguientes:

- Las prácticas empresariales desleales y sus efectos en la venta de bienes y servicios
- La publicidad engañosa y comparativa.
- Los indicadores de precios.
- Las cláusulas contractuales abusivas.
- La venta a distancia y a domicilio.
- El aprovechamiento por turnos de inmuebles turísticos y los viajes organizados.

Producto de la identificación de los problemas que llevarían al desarrollo de los derechos de los consumidores del Mercado Común de la Unión Europea, se llevó adelante un proyecto de planteamiento global e integrado en relación a la protección de los derechos de los consumidores que buscaba reforzar la confianza de los mismos a través de la protección de la salud y seguridad de estos, sabiéndose que si los consumidores confiaban y creían en el sistema de protección la consolidación del mercado común sería definitiva.

Las políticas para los consumidores de la unión para los años 2002 a 2006 buscan otros objetivos entre los principales se puede citar:

- Garantizar niveles máximos y mínimos de salud y seguridad, con el fin de que los consumidores sepan los rangos de protección y estén seguros de que están protegidos en estos aspectos.
- En relación a la capacitación de los ciudadanos europeos en relación a materias de consumo.
- Crear un entorno armónico en relación a las compras transfronterizas, con el fin de que los consumidores puedan comprar mas allá de sus propias fronteras.
- Que los intereses de los consumidores se integren igual que los mercados, pues los intereses comunes conllevan a la consolidación del mercado común.

En virtud a esas nuevas metas y los nuevos proyectos sobre la protección de los consumidores del mercado común en diciembre de 2003 entró en funciones el “Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores Europeos” que logró reunir a diferentes organizaciones de protección al consumidor de los países miembros y autoridades de las comisiones respectivas y relativas al tema de la Unión Europea; el objetivo de este nuevo grupo propende dar protección a los consumidores frente a prácticas comerciales desleales y frente a profesionales deshonestos.

Para mayo del 2004 se llevaron a cabo los últimos avances en cuanto a la armonización normativa de los derechos de consumidores y usuarios y la creación de organizaciones parte de la Unión Europea que estén ubicadas en diferentes lugares de la comunidad y que puedan atender y resolver como Unión Europea los problemas que se suscitan por compra y venta de bienes y servicios del mercado común.

4. La Comunidad Andina, Creación y Desarrollo.

La Comunidad Andina, se conformó a través del Acuerdo de Integración Subregional Andino, el mismo que fue denominado “Acuerdo de Cartagena” de 26 de mayo de 1969.

El Acuerdo de Cartagena tuvo como propósito principal establecer un vínculo aduanero “Unión Aduanera” entre los países que fueran miembros en la promulgación del Acuerdo Cartagena, en un plazo de aproximadamente diez (10) años, el Acuerdo de Cartagena entro en vigencia a partir del 16 de octubre de 1969 sus objetivos principales fueron:

- Promover el desarrollo equilibrado de los países miembros en condiciones de equidad.
- Fomentar la integración y la cooperación económica y social.
- Acelerar el crecimiento y la generación de empleo.
- Como objetivo a futuro la formación de un mercado común latinoamericano.

“Artículo 1.- El presente Acuerdo tiene por objetivos promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países miembros en condiciones de equidad, mediante la integración y la cooperación económica y social; acelerar su crecimiento y la generación de ocupación; facilitar su participación en el proceso de integración regional, con miras a la formación gradual de un mercado común latinoamericano”

Posterior a estos objetivos y al proceso de maduración de la Comunidad Andina para los años 90`s en virtud de la experiencia ya adquirida, el desmembramiento de un país

como Chile del proceso de integración y la unión de Venezuela al mismo, llevaron a consolidar una agenda que se caracterizó por los siguientes eventos más relevantes en el proceso de desarrollo de la Comunidad Andina.

- El 28 de mayo de 1989 se llevó a cabo la Primera Reunión del Consejo Presidencial Andino, en la cual se establecieron las políticas que regirían a la Comunidad Andina frente a los nuevos cambios en cuanto al desarrollo de las comunidades en el mundo y los acuerdos subregionales dentro de un contexto internacional con una fuerte tendencia consolidar la globalización.
- En la VI Reunión del Consejo Presidencial Andino en 1991 se conformó definitivamente la Zona de Libre Comercio de la Comunidad Andina y se vieron los primeros vestigios de la conformación y el compromiso de los estados miembros de adoptar el Arancel Externo Común.
- Hasta finales de los años 90`s el Grupo Andino logro consolidar una zona de Libre Comercio y todos los países miembros de este adoptaron el Arancel Externo Común, con algunas excepciones como es el caso del Perú que posteriormente se fue incorporando paulatinamente a través de una decisión de la Comunidad a lo que se va consagrando como una Unión Aduanera.

No adentraremos mas en la historia y desarrollo de la Comunidad Andina pues no es parte trascendental de la presente investigación, mas bien revisaremos los efectos del Acuerdo de Cartagena sus variaciones y su ligamiento con los derechos de los consumidores, que dentro de la conformación o proceso de desarrollo de un Mercado Común como lo asumió la Unión Europea, son parte principal de esta por sus efectos en los consumidores.

5. Derechos del consumidor y usuarios en la Comunidad Andina.

En la Comunidad Andina, no existe legislación específica sobre protección de los derechos e intereses de los consumidores de los países miembros de la CAN, sin embargo, como en otros acuerdos de integración los derechos de los consumidores devienen de la interpretación de sus acuerdos constitutivos.

Es así, que del artículo 1 del Acuerdo de Cartagena a partir del principio de promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros en condiciones de equidad, integración y cooperación económica y social, derivan los primeros vestigios de la protección a los consumidores en la Comunidad Andina, pues el objetivo de promover el desarrollo social y económico como grupo integratorio, es y fue fundamento para la justificación de todo intento de armonización normativa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Sin embargo, mas allá de lo que se pueda interpretar de los documentos constitutivos de integración, la protección de los derechos de los consumidores en la Comunidad Andina se genera a partir del fin mismo de los acuerdos “la libre circulación”, entendida ésta como la circulación de bienes, servicios y personas dentro de los países miembros del acuerdo.

La consagración de un mercado único, se ha configurado como el objetivo principal para el año 2005 en la Comunidad Andina, sin embargo de esta consagración deriva la existencia de decenas de millones de consumidores que serán parte fundamental del mercado de bienes y servicios transfronterizos, los cuales como actores principales de la consagración del mercado común merecen protección de sus derechos como consumidores en búsqueda de seguridad y protección de sus intereses, garantías

mínimas sobre los bienes que adquieren, información objetiva sobre bienes y servicios transfronterizos, marco legislativo sencillo y claro de acceso a todos los consumidores y finalmente la consolidación de asistencia jurídica comunitaria de fácil acceso, económica y confiable, legitimizando sus funciones con la sociedad civil de consumidores de bienes y servicios de la Comunidad Andina.

La creación del “Mercado Común Andino” como objetivo para los años 2000-2005 dentro del proceso de integración, fue exigiendo la necesidad de buscar los medios para proteger a los consumidores de la comunidad, como producto de esto se estableció la Decisión 539 “Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor”, la cual se fundamenta en los artículos 16 y 44 del Acuerdo de Cartagena y se justifica en el siguiente texto:

“Considerando: Que el Consejo Presidencial Andino ha reiterado, en diversas oportunidades, la necesidad de promover la participación organizada de la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones al interior de la Comunidad Andina, complementaria a la de los Consejos Consultivos Empresarial y Laboral Andinos, con el fin de impulsar la sostenibilidad de los programas y proyectos de la agenda multidimensional del proceso andino de integración y propiciar el fortalecimiento de los principios, valores y prácticas democráticas en la Sub-región.

Que la defensa de los derechos del consumidor constituye una herramienta fundamental para contribuir al desarrollo de las capacidades y potencialidades productivas de los servicios prestados en la Comunidad Andina, así como para asegurar que no se lesionen los intereses de los pobladores de la Sub-región a

través del abuso de las posiciones dominantes de mercado o de otras prácticas comerciales desleales”.

Justificado en los antecedentes señalados anteriormente, se decidió el establecimiento de la “Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor”, con el fin de promover la participación de entidades que trabajan en la protección de los derechos de los consumidores de los Países Miembros de la Comunidad Andina, para el cumplimiento de los fines y objetivos de esta mesa, se determinó que se llevarían a cabo reuniones periódicas para trabajar sobre temas relativos a la protección de los derechos de los consumidores; esta decisión fue generada y promulgada en Colombia el 11 de marzo del año 2003.

Así mismo y con fines de ejercer tuición sobre las actividades de la mesa el Art. 2º de la Decisión 539 estableció que la mesa informará de sus conclusiones y recomendaciones al Consejo Andino de Ministros de Relaciones o a la Comisión de la Comunidad Andina en los ámbitos de sus respectivas competencias.

Hasta julio de 2005 no se conocen las conclusiones de la Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos del Consumidor, por lo que el desarrollo de los Derechos del Consumidor en la Comunidad Andina se encuentra estancado, ya que en la actualidad no existen parámetros normativos relativos al tema y tampoco se vislumbra un desarrollo inmediato de los aspectos de protección al consumidor y usuarios menos aún el fomento hacia la armonización normativa; todo esto en virtud a que actualmente la Comunidad Andina ha descuidado estos referentes y se ha dedicado a otros aspectos de mayor relevancia que la participación social de los consumidores en el desarrollo de un mercado común igualitario y justo en la CAN.

6. De la inclusión de normas y la armonización normativa en la Comunidad Andina.

En los antecedentes referentes a la armonización normativa en la Comunidad Andina, se tienen varios precedentes respecto a proceso de armonización en temas diferentes a los relativos a la presente investigación, sin embargo entre estos podemos citar la Decisión N° 22 referente a los Mecanismos y procedimientos para la armonización de políticas y coordinación de planes de desarrollo de los Países Miembros; la Decisión N° 600 referente a la Armonización de los Impuestos Tipo Selectivo al Consumo y otros.

De los ejemplos citados, se puede evidenciar que los procesos de armonización normativa no son ajenos al desarrollo actual y cumplimiento de los fines mismos de la Comunidad Andina consagrados en el Acuerdo de Cartagena esto también en virtud a que el Acuerdo de Cartagena establece:

“Artículo 3.- Para alcanzar los objetivos del presente Acuerdo se emplearán, entre otros, los mecanismos y medidas siguientes: b) La armonización gradual de políticas económicas y sociales y la aproximación de las legislaciones nacionales en las materias pertinentes”

En el marco del artículo citado anteriormente y considerando el texto integro de la presente investigación que hace evidente la necesidad de establecer normativa común respecto a los derechos de los consumidores y usuarios se consagra la necesidad de establecer normativa común en el marco de la integración andina tal como indica el artículo segundo del Acuerdo de Cartagena:

“Artículo 2.- El Desarrollo equilibrado y armónico debe conducir a una distribución equitativa de los beneficios derivados de la integración entre los Países Miembros de modo de reducir las diferencias existentes entre ellos...”

En el marco de las atribuciones de la Comisión de la Comunidad Andina, aspecto que establece los pilares de la propuesta de la presente investigación, que se consagra en la elaboración de un proyecto de Decisión a ser instaurado en la normativa andina se deben destacar los siguientes aspectos inmersos en el artículo 22 del Acuerdo:

“Artículo 22.- Corresponde a la Comisión de la Comunidad Andina:

a) Formular, ejecutar y evaluar la política de integración subregional andina en materia de comercio e inversiones y, cuando corresponda, en coordinación con el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores.

b) Adoptar las medidas que sean necesarias para el logro de los objetivos de Acuerdo de Cartagena, así como para el cumplimiento de las Directrices del Consejo Presidencial Andino...”

La normativa constitutiva de la Comunidad Andina prevé como parte de los objetivos de la misma, la consagración de armonización normativa sobre temas específicos a través del desarrollo mismo de las necesidades que surjan en el cumplimiento de los objetivos consagrados en el Acuerdo de Cartagena; asimismo es evidente que en el marco de otros temas ajenos a los Derechos de los consumidores y usuarios, la comunidad a través de decisiones ha llevado adelante el procesos de armonización desde algunos estrictamente coercitivos en su implementación como ser aquellos referentes a regímenes tributarios hasta aquellos que son amplios en su implementación como la Decisión 22 referente a la coordinación de planes de desarrollo.

En virtud a lo señalado es que frente a los dos tipos de procesos para armonización de normas, el más adecuado en el marco de la presente investigación, será aquel que determine un proceso que conlleve a la creación de una norma común y base de los derechos de los consumidores y usuarios, toda vez que analizando la experiencia de armonización referente al tema tributario; en el caso de los derechos de los consumidores se han evidenciado diferencias amplias entre las normativas internas de los países miembros, aspecto que conlleva la necesidad de establecer en primera instancia un proceso de armonización de legislación interna y posteriormente conforme el avance y el desarrollo de esta, la generación de normativa común para la Comunidad Andina.

6. Conclusiones.

Es evidente que el MERCOSUR actualmente como mercado ha pretendido desarrollar un marco normativo base sobre la protección a los consumidores y usuarios, este desarrollo evidentemente deriva de la consagración de un mercado de libre tránsito de personas, bienes y servicios; sin embargo otro aspecto es el desarrollo de los derechos de los consumidores en Brasil. Actualmente en toda Latinoamérica el Brasil es el país más desarrollado en cuanto a los derechos de consumidores y usuarios, este efecto deviene del tamaño de mercado que tiene el Brasil en cuanto a la transacción de bienes y servicios y la urgida necesidad de proteger a los actores de ese mercado.

Sin desmerecer el desarrollo del MERCOSUR en cuanto a los derechos de los consumidores, su desarrollo fue posterior a la constitución y creación de este, pues cabe recalcar que el MERCOSUR no nace como un acuerdo con fines sociales de integración sino como un acuerdo en virtud del cual los Estados miembros pretendían el libre ingreso de bienes y servicios para el desarrollo de sus economías; posteriormente a la

consagración de ese mercado es que en el MERCOSUR se genera la necesidad de los derechos de los consumidores pues un mercado tan grande y en desarrollo tan veloz demandaba consumidores que creyesen en el mismo.

Respecto a la Comunidad Europea se observó cómo se han desarrollado los derechos de los consumidores en esta; destacándose el hecho de que la Comunidad Europea es el proceso de integración más desarrollado en la actualidad, sin embargo se evidenció que el desarrollo en materia de derechos de los consumidores ha conllevado decenas de años de trabajo, a través de implementación de normas, directrices y sobre todo políticas de la Unión enfocadas a desarrollar los derechos de los consumidores y usuarios aspectos que no hacen desalentadora la labor de empezar un proceso de implementación de protección jurídica a los consumidores, pues la consagración de este, deviene de un desarrollo regional de largo plazo y la implementación de políticas serias sobre consumo y derecho en el marco de los acuerdos regionales.

Respecto a la Comunidad Andina, en el marco de la documentación revisada y las consultas efectuadas no se puede establecer un nivel exacto del desarrollo de los derechos de los consumidores y usuarios, al contrario haciendo referencia a los documentos revisados, los aspectos inherentes a la presente investigación nos hacen afirmar que el desarrollo de los Derechos de los consumidores y usuarios en el marco de la integración regional Andina se encuentran estancados y a espera de los resultados y el informe final que emanará de las disposiciones de la Decisión 539 “Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del consumidor”.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones.

La presente investigación, ha llevado a determinar aspectos relevantes sobre como debería encaminarse el proceso de armonización normativa de los países miembros de la Comunidad Andina en cuanto a los Derechos de los Consumidores se refiere; es en este ámbito que se ha realizado un resumen de cuales los principios básicos que rigen la teoría de los derechos de los consumidores, y se ha llegado a evidenciar aspectos como las diferencias existentes entre las definiciones del término consumidor y usuario a través de un análisis de las constituciones de los países miembros de la Comunidad Andina.

Asimismo, cuales los derechos básicos y fundamentales de los consumidores que consagra la doctrina de la materia rescatándose cómo algunos derechos por el desarrollo tecnológico y científico, se han convertido hoy en día en fundamentales. Estos aspectos nos han llevado a identificar cuales los derechos de los consumidores que deberían ser incluidos en las legislaciones de los países miembros de la Comunidad Andina y/o en una norma especial para el acuerdo, aspecto que dio pie al segundo paso en el desarrollo de la presente investigación que fue el estudiar y revisar la normativa especial sobre derechos de los consumidores de los Países miembros de la Comunidad Andina.

El mismo, derivó en el estudio concreto y estrictamente descriptivo de las normas referentes a la protección de los Derechos de los Consumidores y de Usuarios de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela; llegándose a determinar las diferencias

y similitudes existentes entre las normas de los mencionados países, evidenciándose la necesidad de establecer un proceso de armonización gradual con el fin de consagrar los derechos fundamentales de los consumidores y usuarios en la normativa interna de los países miembros de la sub-región andina, para así poder ostentar otros aspectos como la creación de una norma común para Países de la Comunidad Andina y finalmente lograr la representación regional que se consagraría como la culminación del proceso de establecimiento e inclusión de preceptos sobre la protección de los Derechos de los Consumidores; es así que frente a estas cuestionantes se procedió en el marco de instituciones como Consumers International y las Naciones Unidas a revisar los modelos de leyes que podrían ser implementadas o que habrían sido implementadas por los países estudiados.

Considerando que las mencionadas organizaciones establecieron directrices y leyes modelo para que países de América Latina las incluyan en su normativa interna; sin embargo este aspecto hizo aún mas relevante la necesidad de encaminar el proceso de armonización normativa que pretende la presente investigación, toda vez que la existencia de estas normas que incluyen fundamentalmente los principios sobre los cuales se deberían establecer la normativa interna de los países de Latinoamérica, no fueron observadas en su totalidad, toda vez que si bien estas abarcan una cantidad de principios, derechos, obligaciones y directrices para consumidores, usuarios, proveedores, productores, etc., las mismas no habrían sido incluidas en la normativa interna de los países miembros de la Comunidad Andina, ya que comparando las conclusiones arribadas en el capítulo segundo de la presente investigación y los derechos descritos en el capítulo tercero, se evidenció que existen diferencias entre unas y otras, que llevaron a afirmar lo señalado líneas arriba.

Finalmente y en cumplimiento de los objetivos generales y específicos de la presente investigación, es que fue necesario revisar los aspectos relevantes del desarrollo e implementación de los derechos de los consumidores y usuarios en otros acuerdos regionales como ser la Unión Europea, el Mercado Común del Sur y finalmente la Comunidad Andina. Los dos primeros acuerdos con el fin de comprender como se han desarrollado, implementado y evolucionado los derechos de los consumidores en los mismos, para que posteriormente a través de un estudio comparativo se determine cuales los procesos que se deberían seguir para la implementación del proceso de armonización de los derechos de los Consumidores en la Comunidad Andina.

Referente a estos aspectos es que se ha logrado determinar que la Unión Europea ha entablado un proceso amplio de desarrollo e implementación de los derechos de los consumidores, que si bien tiene grandes avances, hasta la fecha el mismo no habría concluido toda vez que actualmente existen nuevas metas en el desarrollo de los derechos de los consumidores y usuarios de la Unión Europea; respecto al MERCOSUR, se han evidenciado aspecto similares, sin embargo también se ha comprobado que el actual proceso de desarrollo de los derechos de los consumidores y usuarios en aquel acuerdo regional es producto de lo avanzados que se encuentran los derechos de los consumidores en países miembros del acuerdo, como ser Argentina y Brasil, caracterizados por ser los países Latinoamericanos junto a Chile que más se han desarrollado respecto a los derechos de los consumidores y usuarios.

Finalmente, se ha realizado un estudio pormenorizado de cual la realidad de la Comunidad Andina respecto a los derechos de los consumidores, determinándose solo

la existencia de la Decisión 539 “Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del consumidor”, la cual hasta la fecha no se ha desarrollado conforme se había planeado, toda vez que los resultados de la mencionada mesa no existen aún y no se vislumbra un buen futuro respecto a los mismos.

De los aspectos señalados, es importante determinar que actualmente entre las normas internas de protección al consumidor y al usuario de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela existen diferencias que son desalentadoras, ya que los ejemplos de procesos de armonización normativa aplicados en el marco de la Comunidad Andina, han nacido de estrictas similitudes legislativa de los países miembros en diferentes temas; sin embargo un aspecto alentador fue el determinar que a pesar de estas diferencias se evidenciaron similitudes, sobre todo en los aspectos de los derechos fundamentales de los consumidores que fueron identificados en el primer capítulo.

Estos aspectos llevaron a determinar que el proceso de armonización de los derechos de los consumidores y usuarios en el marco de la normativa de los países miembros de la Comunidad Andina, no debería ser a través del establecimiento de una norma común o una ley modelo emitida por la Comunidad Andina pues frente a los aspectos analizados en la presente investigación se determinó que normas comunes o directrices como las de Consumers International o Naciones Unidas no han causado el efecto esperado sobre la normativa interna de los países Latinoamericanos. Por lo que la armonización normativa respecto a los derechos de los consumidores, debe constituirse en un proceso por etapas.

La primera a juicio de la presente investigación y por los resultados de la misma, debería ser el establecer que los países miembros del acuerdo sub-regional andino

igualasen sus normas internas respecto a los derechos fundamentales de los consumidores, e incluyan en la línea de consagración regional normativa la obligatoriedad de los Estados de buscar conjuntamente entre los mismos los medios para la implementación de la Representación Regional que deben tener los consumidores y usuarios de la Comunidad Andina.

Sobre esos aspectos, es que la presente investigación se constituye como el primer paso de un largo proceso, similar a las experiencias de otros acuerdos regionales de fomento a la armonización de legislación interna de los países miembros como primer gran eslabón del proceso de armonización. Entendiéndose que se logrará que los Países miembros de la Comunidad Andina consagren normativa interna armonizada respecto a los derechos de los consumidores y usuarios, aspecto que establecerá al igual que otros procesos de armonización de la Comunidad Andina los pilares fundamentales sobre los cuales regirá el establecimiento de la armonización legislativa referente a los derechos de los consumidores del acuerdo y logrará con su desarrollo uno de los objetivos fundamentales de todo acuerdo regional respecto a los derechos de los ciudadanos, que es la consagración de la representación regional frente al mercado global que se encuentra en desarrollo y frente al cual los acuerdos sub-regionales deben estar preparados.

Es por esos motivos, que la presente investigación no ha culminado con una norma común de los derechos de los consumidores, toda vez que si el fin hubiese sido ese, no habría existido la necesidad de estudiar la normativa interna de los países miembros del acuerdo, ni comparar acuerdos regionales ya que, como se ha descrito los procesos de armonización regional no devienen de la coerción respecto a la obligatoriedad de

implementar normas determinadas, sino de descubrir cual el mejor medio para encaminar el proceso de desarrollo normativo, en fin de consagrar una norma común y mas aún establecer representación regional de los consumidores a través de un órgano determinado, sustentándose todo esto en la experiencia de la Unión Europea y del MERCOSUR frente al desarrollo normativo de los derechos de los consumidores y usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Abellan. Luis Tolosa. *et al. Derecho de Consumo*, Tirant lo Bllanch, 2002.
- Aimone. Gibson Enrique. *Derecho de Protección al Consumidor*, Editorial Jurídica Conosur Ltda., 1999.
- Arbaiza Catalina. *Los Derechos del Consumidor*, Aguilar, 1997.
- Bonfanti. Mario A. *Derecho del Consumidor y del Usuario*, Abeledo Perrot, 1998.
- Cabanellas, Ramos Beatriz. *et al. Política y Derecho del Consumo*. Bogota, El Navegante Editores, 1998.
- Creimer, Israel. *El Derecho del Consumidor en el Mercosur*. Internet. www.zamudio.bioetica.org/ Acceso: Diciembre 2004.
- Consumers International. *La protección del Consumidor ¿Cómo estamos?*. Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Fernández Gimeo, José y Reyes López, María. *Derecho de Consumo*. Tirant lo Bllanch, 2002.
- Guersi, Carlos. *Economía y Derecho Orientadores de la Sociedad Siglo XXI*. Santafé de Bogotá D.C., 1999.
- Honorable Senado Nacional de Bolivia. *Bolivia en los Acuerdos de Integración*. 1999. (Irigoin, Jeannette Barrenne). *Chile y El Mercosur en América Latina*. Editorial Jurídica Chile, 1999.
- Instituto de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, *Lineamientos Sobre Competencia Desleal y Publicidad Comercial*. IDECOPI sello Editorial, 2001
- Instituto de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, *Lineamientos sobre Protección al Consumidor*. INDECOPI sello Editorial, 2001.

Instituto de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual, *Pasantía en Idecopi para funcionarios gubernamentales de América*. INECOPI. (Lima-Perú), Noviembre 2004.

Kennedy, John. *Discurso del ex-Presidente de los Estados Unidos de Norteamérica*. Congreso de los EE.UU., 1962.

Lara, Claudio Cortés. *¿Un Derecho Irrealizable?*. Consumidores y Desarrollo, 2004.

Montaño, Cesar. *Aspectos Escenciales del Porceso de Armonización del Impuesto Sobre el Valor Agregado en la Comunidad Andina*. Enfoque Internacional No. 3, 2004 (Serra, Antonio Cambaceres). *Acces to Justice: Latin America reality trough its Consumers Protection Laws*. 8th. Intenational Consumer Law Conference, 2001.

Secretaría General de la Comunidad Andina y PCAB. *Integración y Supranacionalidad*. Lima, Julio, 2001.

Normas Consultadas.

Ley Modelo de Consumers International para la Protección de los Derechos del Consumidores en América Latina y el Caribe. Revisión 2003. Internet. www.consumidoresint.ck/ Acceso: Noviembre de 2004.

Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. Resolución 39/248 para la Asamblea General de 9 de abril de 1985. Internet. www.medioambiente.gov.ar/ Acceso: Noviembre 2004.

- Bolivia.

Constitución Política del Estado Boliviano. Vigente. Reforma de agosto de 2005.

Ley del Sistema de Regulación Sectorial de Bolivia. Del 28 de octubre de 1994.

Ley de Municipalidades de Bolivia. Del 28 de octubre de 1999.

- Colombia.

Constitución Política de Colombia. Vigente. Reforma de julio 1991.

Decreto N° 3466 de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Colombia. Del 2 de diciembre de 1982.

- Ecuador.

Constitución Política del Ecuador. Vigente. Reforma de junio 1998.

Ley de Defensa del Consumidor de Ecuador. Del 3 de mayo de 2000.

- Perú.

Constitución Política del Perú. Vigente. Reforma de febrero 1993.

Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI y Decreto Legislativo N° 716 del Perú. Del 11 de diciembre de 2000.

- Venezuela.

Constitución Política de Venezuela. Vigente. Reforma de noviembre 1999.

Ley de Protección al Consumidor y Usuario de Venezuela. Del 17 de mayo de 1005.