

Universidad Andina Simón Bolívar  
Sede Ecuador

Área de Estudios Sociales y Globales

Programa de Maestría  
en Relaciones Internacionales

Mención: Negociaciones Internacionales y  
Manejo de Conflictos

Análisis sobre la importancia de constituir un Régimen  
Internacional de Defensa del consumidor. El caso  
ecuatoriano frente a Colombia y Perú:

La vulnerabilidad e indefensión del consumidor global,  
analizado desde las Relaciones Internacionales

María Gabriela Armijos Aguilar

2011

*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 autora, autorizo a la Universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.*

.....

María Gabriela Armijos Aguilar  
30 de septiembre de 2011

Universidad Andina Simón Bolívar  
Sede Ecuador

Área de Estudios Sociales y Globales

Programa de Maestría  
En Relaciones Internacionales

Mención: Negociaciones Internacionales y  
Manejo de Conflictos

Tesis:

“Análisis sobre la importancia de constituir un Régimen  
Internacional de Defensa del Consumidor. El caso  
ecuatoriano frente a Colombia y Perú:  
La vulnerabilidad e indefensión del Consumidor Global,  
analizado desde las Relaciones Internacionales”

María Gabriela Armijos Aguilar

Director: Esteban Nicholls

Quito – Ecuador

2011

## **Resumen:**

Este trabajo de investigación, pretende presentar al consumidor global, como un grupo vulnerable y en estado de indefensión en un escenario internacional, donde parece imperar el poder de las transnacionales y el rol limitado del estado se ha sentido incapaz de reaccionar, ante los atropellos y daños que los consumidores atraviesan en un mercado global.

La globalización neoliberal que surge desde finales de los años 70's del pasado siglo XX, ha producido cambios en el ámbito internacional, tanto en el orden económico, político, cultural, ambiental, tecnológico y social. La globalización a su vez ha establecido un cambio en el rol de las compañías transnacionales y el ingreso de la sociedad civil global, al plano internacional. Los primeros ostentan un gran poder y organización frente a los segundos quienes están tratando de ingresar recién a los espacios internacionales de toma de decisiones.

A través de la investigación, que se basa en su gran mayoría en las posiciones teóricas, puesto que la base empírica es limitada, sin embargo, se enfatiza, con ejemplos reales el verdadero entorno y se busca demostrar como el consumidor desde el siglo XX hasta la actualidad, está trabajando arduamente para que sus derechos sean considerados y reconocidos, primero dentro de la agenda nacional, luego regional y comunitario y en este momento se esfuerzan por la construcción de una defensa de tipo mundial.

El presente trabajo está dedicado, a dos grandes y maravillosas mujeres,  
queson mi ejemplo y fortaleza:  
A mi madre Mery Margarita y  
A mi abuelita María Teodolinda  
Gracias por confiar siempre en mi, las amo con todo el corazón

### **Agradecimiento:**

Quiero agradecer a Dios por la vida, salud y los dones que me ha dado; gracias a mis padres Eduardo y Mery por su apoyo y amor; a mis hermanos Lore y Alex por estar siempre a mi lado, a mi familia por su confianza y cariño. Al Ilustre Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y a la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, por haber confiado en mí, otorgándome la beca que permitió la realización de mis estudios de Maestría; gracias a mis maestros por su apoyo y enseñanzas y gracias a Esteban, mi Director de tesis, por su tiempo, paciencia, ayuda y conocimientos que fueron piezas fundamentales para encaminar este proyecto.

## INDICE

<b>Introducción:</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>12</b>
<b>1. Consumidor, Estado y Capital</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Consumidor</b>	<b>12</b>
1.1.1 Historia de la Defensa del Consumidor:	13
1.1.2 Contexto del consumidor como grupo vulnerable	18
1.1.3 Región Andina	20
<b>1.2. Historia del rol del Estado a favor del consumidor</b>	<b>21</b>
1.2.1 Estados más importantes en relación a la defensa del consumidor	21
1.2.1.1. Aportes de la Unión Europea:	23
1.2.2 Rol del Estado en el área Andina:	26
<b>1.3. Casos emblemáticos internacionales que involucran al capital internacional (multinacionales, oligarquías internacionales)</b>	<b>27</b>
1.3.1. Talidomida:	27
1.3.2. Automóviles:	29
1.3.3. Escándalo de la fórmula infantil de Nestlé:	30
1.3.4. Juguetes contaminados con plomo:	31
1.3.5. Boicot contra la British Petroleum:	32
<b>1.4. Conclusión:</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>35</b>
<b>2. Teorías sobre: Globalización, Gobernanza Global, Régimen Internacional y Sociedad Civil Global</b>	<b>35</b>
<b>2.1 Teorías de la globalización</b>	<b>35</b>
2.1.1 La globalización y el programa neoliberal. Una revisión histórica	36
2.1.2 Actores que actúan en la globalización:	38
1.2.1.2. Compañías Transnacionales:	38
1.2.1.3. El papel del Estado en un mundo globalizado:	41
2.1.2.3.1. Pensamiento de Peter Evans	42
<b>2.2 Teorías sobre la Gobernanza Global y la Democracia Cosmopolita:</b>	<b>44</b>
2.2.1. Gobernanza Global:	45
2.2.2. Democracia Cosmopolita:	47
2.2.2.1. Características y origen de los nuevos conflictos:	48
2.2.2.2. Democracia Cosmopolita:	49
<b>2.3. Teoría de los Regímenes Internacionales:</b>	<b>51</b>
2.3.1. Antecedentes y características del Régimen Internacional:	52
2.3.2. Análisis de las diferentes visiones teóricas sobre los Regímenes de Derechos Humanos:	53

2.3.2.1.	Visión institucionalista:	54
2.3.2.2.	Visión de la teoría liberal de las preferencias:	55
2.3.2.3.	Visión constructivista:	56
<b>2.4.</b>	<b>Teoría de la Sociedad Civil:</b>	<b>59</b>
2.4.1.	Antecedentes teóricos e históricos para el surgimiento de la sociedad civil global:	59
2.4.2.	Formas en que opera la sociedad civil global:	61
<b>2.5.</b>	<b>Síntesis de las teorías expuestas:</b>	<b>64</b>
<b>2.6.</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>67</b>
<b>3.1.</b>	<b>Análisis de caso: Comunidad Andina de Naciones (CAN):</b>	<b>67</b>
3.1.1	Escenario en el que se desenvuelve el consumidor andino:	67
3.1.2	Rol de los Estados andinos en defensa de sus consumidores:	69
3.1.3	El rol de la sociedad civil en la CAN:	72
3.1.4	Realidad de los consumidores andinos. Análisis Global:	73
3.1.4.1	Posibilidades y obstáculos que enfrenta el consumidor andino	80
3.1.5	Conclusión:	82
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>84</b>
<b>4.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>84</b>
<b>4.1.</b>	<b>Conclusión:</b>	<b>84</b>
<b>4.2.</b>	<b>Análisis recomendatorio</b>	<b>88</b>
<b>4.3.</b>	<b>El consumidor andino:</b>	<b>90</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA:</b>		<b>94</b>



## **Introducción:**

El consumidor global, surge tras el desarrollo que el mercado mundial experimenta vertiginosamente, con la puesta en marcha del modelo neoliberal que se inicia en 1979, con el gobierno de Margaret Thatcher en Gran Bretaña y de Ronald Regan en EE.UU. en 1980; para la década de los 90's ya abarcaba a casi todo el planeta, especialmente, luego de la caída del Muro de Berlín. La política de un libre mercado y la no intervención del Estado, junto a olas de inversión especulativa y de privatizaciones, provoca cambios sustanciales en la esfera internacional; los problemas económicos, sociales, culturales, tecnológicos y políticos tienen graves repercusiones en los ciudadanos y cuando se trata del consumo o adquisición de bienes y servicios, compromete especialmente al consumidor global.

El consumidor global, tiene a su alcance una gran variedad de bienes y servicios, pero estos pueden poner en peligro la integridad, incluso la vida del consumidor, un ejemplo reciente fue el acaecido en 2007, cuando se retiraron juguetes contaminados con plomo, provenientes de la compañía Mattel, siendo las potenciales y principales víctimas los niños, quienes podían sufrir graves e irreversibles daños físicos o mentales, al estar en contacto con estos productos, esto provoco una alerta mundial y por tanto, se retiraron millones de juguetes del mercado.

Este es solo un ejemplo, que permite reafirmar la condición de vulnerabilidad a la que el consumidor global se somete a diario, cuando acude al mercado, sea local, regional o mundial; produciéndose un estado de indefensión del consumidor, porque la protección nacional, no alcanza muchas veces, o no puede equipararse, con el poderío que las transnacionales tienen en la actualidad.

Por lo tanto, definiendo la posición que, en este momento, el consumidor global, debe ser considerado como un grupo vulnerable, permitiendo de esta forma llegar a obtener una nueva visión y escenario, para alcanzar una eficaz, eficiente y efectiva defensa del consumidor global.

La importancia del análisis sobre la vulnerabilidad e indefensión que el consumidor global, siente en estos momentos, radica en la falta de acciones concretas por parte de los Estados hacia el consumidor. A esto, se suma, el gran poder que ostenta el capital y el relego que los consumidores han experimentado actualmente en el sistema internacional.

Se debe reconocer que los consumidores se están uniendo y creando movimientos y redes transnacionales que defienden sus intereses, corriente que surge con fuerza en el escenario internacional.

El argumento fundamental de esta tesis es que, una defensa de tipo nacional al consumidor no es suficiente, para hacer frente al actual mercado mundial. Argumento que se sustenta a partir de los cambios en la economía política internacional que se originan desde 1979, como la nueva división del trabajo internacional; o la caída del Muro de Berlín, lo que permitió el afianzamiento del capitalismo, por tanto una verdadera defensa al consumidor, debe construirse de manera regional o global.

Al no ser suficiente la protección local, entonces mi hipótesis considera que el consumidor global está en un estado de indefensión, porque la interacción que existe entre consumidor-capital y estado es una relación totalmente asimétrica. Los consumidores a pesar de ser el grupo mayoritario, no se encuentran organizados formalmente y la representatividad que se da a través de los movimientos y redes transnacionales de defensa del consumidor, muestra que son actores en construcción, que tratan de ingresar al escenario internacional, sin conseguir hasta el momento resultados concretos. Por otro lado,

el capital, es un actor internacional no tradicional, que parece, en ciertas instancias superar el poder de los estados. En ocasiones esto ha significado que el capital tenga dentro de su ámbito de poder las herramientas necesarias para manejar conforme a sus intereses el mercado global.

Finalmente el rol que los estados deberían ejercer a favor del consumidor global, aun no parece ser parte de su agenda de interés, porque impera la teoría de la soberanía del estado-nación. Para sustentar el argumento e hipótesis, me he basado en cuatro teorías: de la globalización, para analizar los principios con los que surge la globalización contemporánea y los actores que actúan dentro de ella, como son el estado y las transnacionales. La segunda teoría es la gobernanza global y el proyecto de la democracia cosmopolita. Estas son dos posiciones que toman fuerza a medida que las teorías tradicionales de democracia y soberanía nacional se están volviendo obsoletas, ante un escenario internacional globalizado, donde visiones del consumidor como actor global, resultan indispensables.

La tercera teoría expuesta, es el Régimen Internacional, instrumento que nace en la década de los 70's, sigue teniendo vigencia en el actual contexto. La teoría de regímenes es una excelente herramienta que puede ser utilizada a favor del consumidor global, especialmente si se considera la visión constructivista del régimen de derechos humanos, al explicar el papel de los "emprendedores de normas" en la política internacional, representados por redes y movimientos transnacionales, quienes aportan con nuevos conceptos y dinamizan el escenario internacional, constituyéndose en el motor principal para lograr cambios en la agenda internacional y en la creación de un régimen.

Finalmente se expone la teoría de la sociedad civil global, pieza clave para demostrar la indefensión y vulnerabilidad que el consumidor global experimenta, porque es un

fenómeno que inicia a finales de los años 90, se encuentra en permanente dinamismo y construcción, posee características como el ser un vasto espacio social donde confluyen diversos integrantes provenientes de diferentes países, con un objetivo en común, como por ejemplo la defensa del consumidor a nivel internacional; utilizan políticas y herramientas como boicots o marchas, están interconectados y pueden simultáneamente en diferentes partes del mundo, levantar su voz; haciendo notar su poder y tratando de ser considerados protagonistas en la esfera internacional

El presente trabajo de investigación está organizado en cuatro capítulos, el primero hace una descripción de los tres actores involucrados en la relación de consumo, esto es Estado, capital y consumidor, con el objetivo de esbozar el escenario en el que interactúan los tres actores y los avances trascendentales, que se han dado a favor de una defensa del consumidor a partir del siglo XX. El segundo capítulo, desarrolla cada una de las teorías, en que se fundamenta esta investigación, puntualizando y entrelazando la teoría con la realidad del consumidor global. El tercer capítulo, muestra a través de un caso práctico, el estado de indefensión y vulnerabilidad que atraviesa el consumidor andino, los avances que se han producido dentro de la Comunidad Andina, y el rol que la sociedad civil andina, representada por el Grupo Andino de Consumidores, está promoviendo en la región. Finalmente el cuarto capítulo, expone las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado, luego del respectivo análisis y estudio, quedando demostrada la vulnerabilidad que el consumidor global vive, por lo que queda aún mucho por hacer en el campo político, social, cultural, ambiental, entre otros.

# CAPÍTULO I

## 1. Consumidor, Estado y Capital

Se describirá brevemente a los tres actores que intervienen en la relación de consumo: consumidor, Estado y capital (entiéndase como empresas o multinacionales).

El objetivo es delinear sucintamente el escenario donde el consumidor global está interactuando con el capital y el papel del Estado, en estos momentos; además se incluye una revisión histórica de los hechos trascendentes que los consumidores han emprendido para que sus derechos sean reconocidos y respetados por el Estado y el capital.

### 1.1. Consumidor<sup>1</sup>

A finales de los años 70 del pasado siglo XX, se empieza a producir un cambio en el escenario internacional, la grave crisis que el planeta atravesaba, fue el ambiente propicio para sembrar la semilla del neoliberalismo, que permitió un acelerado desarrollo de la globalización con un modelo económico, social y político donde las empresas transnacionales, empezaron a surgir con un poderío impresionante y donde el Estado, perdió terreno en la defensa y protección de los derechos de sus ciudadanos.

Con el gran poder y accionar del capital en la esfera internacional, los consumidores tienen a su alcance un mercado mundial donde las tecnologías de la información y comunicación, costo de transporte y producción son accesibles, con precios más bajos, siendo elementos que en su conjunto permiten el surgimiento del *consumidor global*.

---

<sup>1</sup> Se entenderá como consumidor, a toda persona natural o jurídica, que adquiera, utilice o disfrute un bien o servicio de cualquier naturaleza, pero con la calidad de *destinatario final*.

Ante un mundo interconectado, donde por ejemplo, la crisis económica de los países desarrollados influye en las economías mundiales, las viejas teorías de democracia nacional ya no se ajustan al escenario internacional y donde los movimientos sociales empiezan a tener un mayor protagonismo, surge la pregunta: ¿el consumidor global cuenta con una protección acorde a esta realidad?.

### **1.1.1 Historia de la Defensa del Consumidor:**

La historia de la Defensa del consumidor nace a inicios del pasado siglo XX; aunque el consumidor como hoy lo reconocemos, surge a partir de la Revolución Industrial, donde se produce un nuevo orden mundial, especialmente en la ruptura de lo local-geográfico hacia la apertura de lo internacional. La revolución industrial inglesa, transforma la manera de producir, se crea toda una cadena de producción al introducirse la fabricación en serie y la intervención de varias fases, teniendo como punto final de dicha cadena de producción, al consumidor.

Durante el surgimiento de la revolución industrial, en Inglaterra se produce una transformación del feudalismo a la creación de economías de mercado con capacidad de respuesta. La invención de máquinas, fue una respuesta lógica del mercado a factores claves, como la escasez de recursos, la disponibilidad de capital y el coste de la fuerza de trabajo. (Robertson,2005:148) Las innovaciones que la revolución industrial inglesa, introdujo al mundo, generaron grandes y trascendentales cambios en el área textil, metalmecánica, construcción y energía, cambios que permiten el aumento de la producción, reducción en los costos de producción y elevación en las ganancias de los empresarios (Ferrer,1999:24).

Este periodo -según explica Landes-, se apoyó en las profundas tradiciones intelectuales europeas, su mayor contribución, reside en la descentralización de la autoridad, logrando una distribución del poder entre la población, permitiendo un aumento de la libertad y la seguridad, mayor movilidad, un mejor papel social para las mujeres y menores constricciones religiosas o éticas impuestas sobre los inmigrantes. Para los ingleses el poder residía en el Parlamento, los ingleses no eran siervos de nadie, eran ciudadanos y sus clases medias muy ricas, por lo tanto el consumo promovió la tecnología y la prosperidad. (Robertson,2005:150).

En ese momento la relación entre consumidores-capital se fundamenta en lo que el Derecho inglés llamó *el principio caveatemptor*, (en latín: *que el consumidor sea consciente*) es decir que en la relación de intercambio de bienes y servicios, el consumidor o usuario podía elegir libre y conscientemente los diferentes productos y servicios que el mercado le proporcionaba y la relación que se establecía era conocida por las partes, por lo tanto, existía igualdad a la hora de realizar una negociación entre consumidores y productores, siendo este el principio que imperó desde ese momento hasta inicios del siglo XX, instante en que surgen algunos cambios

Los inicios por una defensa del consumidor, comienzan con los primeros años del siglo XX, es Estados Unidos el país precursor de la defensa del consumidor, cuando un grupo de ciudadanos norteamericanos, decide levantar su voz de protesta frente a los abusos que el mercado estaba causándoles, tanto a su economía, salud, ambiente e incluso a su propia vida, porque se estaba violando derechos laborales, sociales, seguridades en la venta de alimentos y medicamentos, etc. Hasta ese momento la premisa que reinaba era que el consumidor era libre y consciente para elegir, y que la relación que se establecía era

conocida por las partes; pero siempre el capital tuvo predominio, en esta desigual y asimétrica relación.

En 1899 se funda en Estados Unidos la *National Consumers League* -NCL (Liga Nacional de Consumidores)<sup>2</sup>. Este movimiento crea una voz ciudadana, en su país que estimula la conciencia social y cuestiona duramente la indiferencia gubernamental y la dureza empresarial; el resultado fue la emisión de leyes que regulaban el trabajo infantil en las fábricas y para 1906 EE.UU. dicta el Acta de Medicamentos y Alimentos Seguros, constituyéndose en el primer antecedente legislativo en esa materia (Trimboli, 1998:360).

Un nuevo aporte, aparece en favor de los consumidores, cuando en 1936 nace *Consumers Union*<sup>3</sup>, quienes trabajan en programas de pruebas de calidad, información y educación dirigida a los consumidores norteamericanos a través de su revista *Consumers Union Reports*, además brindan atención a las quejas presentadas por los consumidores. Esta actitud, sirve de inspiración a naciotes movimientos de consumidores en países del noreste de Europa, Australia y Nueva Zelanda en la década de los 50's.

En este escenario, los consumidores de los países desarrollados entendieron que debían unirse y levantar su voz, primero contra su estado, para que les proporcione la seguridad, para acudir a un mercado que les de confianza, certeza y respete su condición de consumidores con derechos, al momento de adquirir un bien o servicio, y segundo que les conceda un espacio apropiado, en el que su voz sea escuchada y respetada.

---

<sup>2</sup>Es un grupo privado no lucrativo de defensa que representa a los consumidores y, que se constituye en la primera organización de consumidores a nivel mundial, inicia con la activa participación de jóvenes profesionales. Para mayor información visitar el sitio web: <http://www.nclnet.org/about-ncl/history>

<sup>3</sup> Grupo de defensa de los consumidores en Estados Unidos, para mayor información visite la página web: <http://www.consumersunion.org/espanol/historia.html>



En países como Estados Unidos, Inglaterra, Japón y Holanda, sus consumidores actúan organizados, a través de sus asociaciones o movimientos que luchan en pro de los consumidores, convirtiéndose en nuevos actores de la vida democrática, teniendo sus opiniones incidencia en la toma de decisiones, dentro de sus países en cuanto al consumo, tratando de ejercer influencia sobre la esfera gubernamental y buscando un cambio a la realidad que enfrentaban los consumidores.

Este arduo camino, se mantuvo más o menos constante durante todo el siglo XX, logrando primero la creación de una conciencia ciudadana para exigir respeto y protección hacia el consumidor al interior de cada país, y a su vez la exigencia se dirigió a sus estados, para que sean ellos quienes construyan todo este entramado de protección. Para la década de los 60's, las asociaciones de consumidores de los países desarrollados, se plantearon el reto de traspasar sus fronteras y conformar un movimiento, que a la postre, se convierta en la voz mundial de los consumidores.

Las organizaciones nacionales de países como Australia, Estados Unidos, Inglaterra, Bélgica y Holanda se agrupan en un gran movimiento mundial de defensa del consumidor llamada Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU sus siglas en inglés)<sup>4</sup>, que nace en *marzo de 1960* y tiene su sede en La Haya. En 1963, la *Organización de Naciones Unidas (ONU)* otorgó la categoría de observador en la ONU a IOCU por el trabajo realizado.

Entre las acciones que IOCU encamina a favor de los consumidores, se puede citar las siguientes:

---

<sup>4</sup> Se instituye en la voz mundial a favor de los consumidores, posee la mayor presencia a nivel internacional, es un actor primordial y activo dentro del acontecer internacional a favor de los consumidores.

Apertura de una oficina en Malasia, que atiende Asia y el Pacífico (principios de los años 70's)<sup>5</sup>. Para los 80's el movimiento contaba con más de 150 miembros en más de 50 países. En 1986 se abre la oficina regional en Uruguay, encargada de los asuntos de América Latina<sup>6</sup>, actualmente dicha sede se encuentra en Santiago de Chile. En los 90's IOCU, dirigía programas de creación de asociaciones a nivel mundial, impartía materias como: gestión institucional, investigación y captación de fondos. En 1995 cambia su nombre a *Consumers International (CI)*.

“Hoy día, los principios sobre los que se asentó el movimiento siguen inspirando e impulsando a las personas y a las asociaciones que componen CI. Sus objetivos se han ampliado, para abordar la reducción de la pobreza, la responsabilidad social empresarial, los servicios, el consumo sustentable y el cambio climático, así como para proporcionar asesoría sobre productos de consumo.”<sup>7</sup> Para el 2000 sus afiliados superaban los 225 miembros en 115 países, convirtiendo al movimiento de consumidores en un fenómeno de dimensión mundial. Este movimiento con presencia mundial, se ha forjado a través de redes transnacionales de defensa del consumidor.

Mencionar parte de la reseña histórica, por construir una protección a favor de los consumidores, demuestra la importancia que el tema representa; no se habla sencillamente

---

<sup>5</sup> Entre los acontecimientos más destacados está la fundación del grupo de los Consumidores en Interpol, este es un Foro donde sus miembros intercambian información “de productos que, estando prohibidos en un país, se enviaban a los incautos consumidores de otros Estados. Este proyecto condujo a presionar a la ONU para que elaborara una lista mundial de productos prohibidos, logro que se consiguió en 1983, cuando ONU comenzara a publicar la Lista consolidada de Productos prohibidos, retirados, con restricciones severas o no aprobados por los gobiernos.”Consumers International, “*Historia de un movimiento genuinamente mundial*”, disponible en <http://es.consumersinternational.org/media/33269/ci50booklet-spanish.pdf>

<sup>6</sup>Entre los primeros objetivos planteados por IOCU en la región era el impulsar la aprobación de leyes de protección a los consumidores en cada uno de los países, logro que se ha podido conseguir en su totalidad, en el presente siglo XXI, porque las únicas excepciones eran Bolivia y Guatemala, Estados que al momento ya cuentan con una ley de defensa del consumidor.

<sup>7</sup>Consumers International, “*Historia de un movimiento genuinamente mundial*”, disponible en <http://es.consumersinternational.org/media/33269/ci50booklet-spanish.pdf>

de un grupo que solo es la parte final de la cadena de producción, sino de seres humanos que merecen y exigen respeto al momento de consumir, porque no todo lo que el mercado ofrezca es apto para el consumo o uso de las personas, siempre, se requerirá la acción reguladora del estado, con un ordenamiento legal pertinente, el fiel cumplimiento de normas de calidad y responsabilidad de parte del capital y que el consumidor cuente con herramientas necesarias (como una buena educación o información, etc.) para hacer una elección adecuada.

La historia demuestra que la defensa hacia el consumidor es un acontecimiento que sigue en construcción, y, en estos momentos ya no es suficiente una defensa a nivel nacional, se debe encaminar una defensa de tipo regional o comunitario (como lo está haciendo la Unión Europea) y a su vez pensar en una defensa de tipo mundial.

### **1.1.2 Contexto del consumidor como grupo vulnerable**

Se define a la vulnerabilidad como “la condición de una mayor indefensión en la que se puede encontrar una persona, un grupo o una comunidad. (...) La vulnerabilidad se origina, a partir de la reunión de factores internos y externos, que al combinarse disminuyen o anulan la capacidad que tiene una persona, grupo o comunidad para enfrentar una situación determinada que les ocasione un daño y, más aún, para recuperarse de él.”<sup>8</sup> Los factores internos son las características propias del individuo, grupo o comunidad como el origen étnico, edad, género, discapacidad, orientación sexual, estado de salud etc., y los factores externos están unidos al contexto social.

Si consideramos, el concepto de vulnerabilidad y los factores tanto internos como externos citados, en relación a los consumidores, se puede colegir que los

---

<sup>8</sup><http://www.cedhj.org.mx/novedades/Seminario%20CEDHJ/Vulnerabilidad.pdf>

consumidores son un conglomerado, con el carácter de sensible, porque es un grupo social, conformado por un conjunto indeterminado de personas (niños, ancianos, mujeres, analfabetos, etc.,) o también entendido como la confluencia de los factores internos y externos propias de la vulnerabilidad; pero además se suma una característica fundamental dentro de las relaciones de oferta y demanda, *la publicidad*.

La publicidad se ha convertido por excelencia, en la herramienta más eficaz para llegar a todos los consumidores y usuarios, porque a través de los diferentes medios de comunicación, y diversas campañas de marketing, se llega con una determinada información, que en la gran mayoría de los casos es sesgada, errónea, engañosa e incluso abusiva.

La publicidad<sup>9</sup> es utilizada como una herramienta que crea un “marco falseado de confianza y seguridad” (Alvarado,2005:39) provocando que el consumo en algunas ocasiones ponga en peligro la salud e incluso la vida de los consumidores, porque la información que se entrega al consumidor o usuario puede ser engañosa o abusiva, dejando en indefensión y convirtiéndose en un grupo vulnerable frente al capital (quienes denotan mayor poder sea económico, político e incluso legal), especialmente los analfabetos, niños y personas de la tercera edad.

La vulnerabilidad de los consumidores y usuarios como grupo, se explica, porque al adquirir y consumir bienes o servicios de mala calidad o defectuosos, donde la única información real es una publicidad manejada por los empresarios y dirigida al público para que adquieran masivamente sus productos y, donde la falta de control de los gobiernos por

---

<sup>9</sup> Nuestra Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Art. 2 define a la publicidad como la comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir y contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

parte de sus entes especializados a la calidad o idoneidad de esos productos, dan origen a que esos bienes o servicios puestos en el mercado, pueden causar daños en la salud e incluso la vida de los consumidores; premisa que demostraré al mencionar algunos acontecimientos tristemente recordados en la historia contemporánea.

Asimismo esta publicidad puede afectar la economía de los consumidores, existiendo incluso impunidad cuando no existen los mecanismos necesarios para que los consumidores o usuarios, accedan a un sistema de justicia idónea y ágil que haga valer sus derechos.

### **1.1.3 Región Andina**

La defensa del consumidor en la región andina, analizada desde la perspectiva de los consumidores, inicia en los años 80 del pasado siglo XX, con la creación de la oficina regional de Consumers Internacional, desde donde se promueve la creación de asociaciones de consumidores en cada uno de los países de la región y la emisión de leyes especiales que favorezcan al consumidor.

Actualmente, el organismo más representativo en la región es el *Grupo Andino de Consumidores* que “nace con el objetivo de fortalecer la integración y participación de las organizaciones de consumidores (OC) de la región, generando un espacio regional para que las OC coordinen estrategias que permitan lograr su fortalecimiento y sostenibilidad.”<sup>10</sup> Este grupo es parte integral de la Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor, que forma parte del Sistema Andino de Integración de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), y que se analizará con mayor detenimiento en el capítulo III.

---

<sup>10</sup>Grupo Andino de Consumidores, *Quiénes Somos*, disponible en [http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1&Itemid=11](http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=11)

Además las asociaciones más representativas de los países andinos como la Fundación Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, Consumidores Colombia y la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC), son miembros de la Organización de Consumidores de Latinoamérica y el Caribe (OCLAC), actualmente Ecuador y Colombia son parte de la Directiva de OCLAC por un periodo de cuatro años. Por otro lado las mismas asociaciones andinas forman parte de Consumer Internacional – CI.

## **1.2. Historia del rol del Estado a favor del consumidor**

### **1.2.1 Estados más importantes en relación a la defensa del consumidor**

El papel de los Estados a favor de sus consumidores está estrechamente ligado con la presión que sus conciudadanos han ejercido, sea de forma organizada como protestas o al ser parte activa en la creación de leyes, a través de la presentación de informes, alertas tempranas o boicots; obteniéndose los siguientes resultados emanados desde los Estados.

El famoso discurso presentado por el *Presidente John F. Kennedy* al Congreso norteamericano el *15 de marzo de 1962*, lo convierte en el primer Presidente que se sensibilizó con la problemática que atravesaba el consumidor en los Estados Unidos, planteó cuatro derechos básicos que el consumidor debía gozar; actualmente los derechos se han incrementado en un total de ocho; el principal es la satisfacción de las necesidades básicas (o también llamados servicios básicos como agua, electricidad) de los consumidores. El presidente Kennedy, presentó su ponencia bajo el título '*Protección de los intereses de los consumidores*', a través de él se equiparaba al consumidor con el ciudadano-elector y se hacía referencia a los derechos de los consumidores y usuarios,

*destacando los derechos de seguridad, información, elección y audiencia.* (Romero,2005: 534).

En la parte medular el discurso de Kennedy mencionó que por definición, todos somos consumidores. Los consumidores son el grupo económico más numeroso, a la vez son juez y parte de casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas, pero a pesar que representan las dos terceras partes del gasto total económico, es el único grupo sin organización formal y cuya opinión en numerosos casos no se hace oír.

El 9 de abril de 1985 la Organización de Naciones Unidas, a través de una Asamblea General, aprueba por unanimidad las *Directrices para la Protección del Consumidor*<sup>11</sup>, documento dirigido a los gobiernos donde se establece los principios y acciones encaminadas al desarrollo y protección de los derechos del consumidor de forma local. “Podemos decir que, las Directrices son, en algún sentido, la primera aproximación concreta a la necesidad de contar con marcos legales, con reglas básicas que tengan como finalidad la existencia de estándares comunes y unificados en relación a la protección del consumidor.”<sup>12</sup>

Las Directrices fueron revisadas en el año de 1999, por lo que se emitió una versión ampliada, sin que exista hasta la fecha ningún cambio, se debe resaltar que las Directrices se convirtieron en la primera Ley Modelo, que los estados podían tomar como base, para emitir una normativa acorde a las necesidades y a la realidad de indefensión presente, que la gran mayoría de consumidores sufría, en cada uno de sus países.

---

<sup>11</sup> Nacen 10 años antes en el seno del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas (ECOSOC), por una necesidad de contar con un marco básico en la defensa del consumidor dentro del desarrollo económico y social de los países.

<sup>12</sup> Antonio Serra C., “Visión Latinoamericana de los Consumidores”, en Cesar Montaña, edit., *Temas especiales de Derecho Económico*, Ecuador, Corporación Editora Nacional, p. 109

Otro gran fruto en pro de los consumidores, que surgen con el apoyo y esfuerzos de los Estados es la inclusión de los derechos de los consumidores, dentro de los llamados *Derechos de Tercera Generación*, que han tenido relevancia a partir de la segunda mitad del siglo XX. “Son los derechos que tratan de proteger las libertades individuales frente a las distintas «poluciones» que las amenazan, como consecuencia de las nuevas tecnologías y de las perversiones del sistema económico. Estamos hablando del derecho a la intimidad, el derecho a disfrutar de un aire puro, el derecho a recibir una buena información, *los derechos del consumidor*, el derecho a la protección del patrimonio, el derecho, en general, a tener una vida de calidad. Son los derechos de la solidaridad.”<sup>13</sup>En la actualidad, lastimosamente estos derechos, en el desarrollo de sus contenidos son inmaduros y entendidos como declaraciones de buena intención.(Sosa,2002:20)

### **1.2.1.1. Aportes de la Unión Europea:**

Entre los aportes más destacados de la Unión Europea hacia sus consumidores, tenemos: En mayo de 1973 el *Consejo de Europa* emite la Resolución 543 que contiene la “*Carta Europea de protección de los consumidores*”, donde se establece un concepto amplio de consumidor, la cual coincide prácticamente con la noción de ciudadano, además se enumeran los derechos de los consumidores. En abril de 1975, la *Comunidad Económica Europea (CEE)*, emite el “*Programa preliminar para una política de protección e información a los consumidores*”. Dicho programa, tenía como finalidad común, el intentar coordinar las legislaciones existentes en materia de consumidores de los países miembros, con un propósito tuitivo hacia el público. Durante los años 90’s se crea una normativa

---

<sup>13</sup> Edmundo Estévez, Agustín García y Martha Flores, *Bioética, Salud y Sociedad, Atención médica y Legislación Sanitaria*, Quito, UCE, p. 8



especial para productos específicos, así por ejemplo, se ha tomado medidas concretas sobre productos farmacéuticos, equipos de protección individual, cosméticos, juguetes, máquinas y embarcaciones de recreo. En enero de 2004 la Unión Europea, incorpora nuevas pautas como: normativas sobre la retirada de productos defectuosos, las cuales se caracterizan por ser más estrictas e incorpora requisitos de seguridad para otros productos de consumo, como: equipamientos para áreas deportivas y recreativas, artículos de puericultura, aparatos de gas y la mayoría de productos domésticos tales como textiles y muebles.<sup>14</sup>

En Diciembre de 2006, la UE adoptó un nuevo programa de protección de los consumidores, el cual lleva por nombre: “Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013. Capacitar a los consumidores, mejorar su bienestar y protegerlos de manera eficaz”, dicho programa tiene un presupuesto total de 157 millones de euros y persigue dos objetivos:

1. “Un alto nivel de protección de los consumidores gracias a una mejor información, consulta y representación de sus intereses; y
2. La aplicación efectiva de la normativa de protección de los consumidores mejorando la cooperación, la información, la educación y las vías de recurso.”<sup>15</sup>

En la actualidad la UE abarca más de 500 millones de consumidores, cuya utilización de bienes y servicios representa el 58% del PIB, proyectándose el mercado interno de la UE como el mayor mercado minorista del mundo, por lo tanto la importancia de los consumidores en la UE, es muy valiosa, porque al reforzar y realzar la posición del consumidor, se mejora el funcionamiento de los mercados de consumo.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Para mayor información visitar la página web [http://europa.eu/pol/cons/index\\_es.htm](http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm)

<sup>15</sup> Europa. El Portal de la Unión Europea, Ámbito de la Política, *Consumidores. Protegemos sus derechos*, en [http://europa.eu/pol/cons/index\\_es.htm](http://europa.eu/pol/cons/index_es.htm)

<sup>16</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:ES:PDF>

En resumen las acciones y políticas insertas en la UE a favor de sus consumidores, se convierten en prácticas verdaderas porque existe primero: una preocupación de los Estados miembros, quienes han creado una *Dirección General de Sanidad y Consumidores*, órgano especializado en la defensa del consumidor y que forma parte de la Comisión Europea. Entre los logros se cita: una mejor capacitación al consumidor, a través de campañas de información en cada uno de los Estados miembros; esto mejora la competencia en el mercado, que se vuelve abierto, transparente y justo, otorgando confianza al consumidor.

Segundo, existe una integración de la política del consumidor que se relaciona estrechamente con otras políticas de la UE, en especial aquellas que tienen gran incidencia como las políticas de mercado interior, empresa, medio ambiente, servicios financieros, transporte, competencia, energía y comercio. Existiendo progresos con la seguridad de los productos, transporte, telecomunicaciones, energía y competencia.

Tercero, la Comisión Europea cofinancia el funcionamiento operativo de las organizaciones europeas de consumidores. “El Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores (GCEC) seguirá siendo el foro principal para que la Comisión consulte a organizaciones de consumidores nacionales y europeas, desarrollando al mismo tiempo grupos de usuarios y foros especializados tales como el panel de usuarios FIN-USE y los subgrupos financiero y de competencia del GCEC.”<sup>17</sup> A su vez existe una *Red de Centros Europeos del Consumidor (Red CEC)*, que tiene como objetivo fomentar la confianza del consumidor, asesorando a los ciudadanos sobre sus derechos como consumidores y proporcionando un fácil acceso a las vías de recurso en casos transfronterizos.

En conclusión, se puede indicar que los Estados más adelantados en materia de defensa de sus consumidores desde un punto de vista de una legislación especial, con

---

<sup>17</sup> *Ibidem*

organismos encargados de poner en práctica dicha normativa y que se podría calificar como los más respetuosos en cierto grado, de los derechos de sus consumidores, son Estados Unidos y los países que conforman la Unión Europea -UE-.

Pero asimismo no se debe dejar de lado que ese avance en su gran mayoría, ha sido impulsado por los propios consumidores, quienes se convierten en el motor principal que promueve un cambio en la relación de consumo, desde inicios del siglo XX y que en el presente siglo XXI, aún siguen luchando por conseguir una real y verdadera defensa hacia los consumidores del planeta.

### **1.2.2 Rol del Estado en el área Andina:**

La defensa del consumidor ha sido tema de interés dentro de la Comunidad Andina de Naciones -CAN- a partir del presente siglo, entre las principales razones son el tamaño del mercado andino y una mayor y activa presencia de la sociedad civil, representada en este caso por las asociaciones y organizaciones de consumidores con mayor presencia y representación, en cada uno de los países miembros, donde también se ha incluido a Chile, como país miembro asociado (solo en el tema de consumidores).

El rol que los Estados andinos han otorgado a favor de sus consumidores tiene dos frentes, internamente cada uno de los países miembros cuenta con una legislación especial a favor del consumidor, siendo el más reciente Bolivia cuando incorpora en el 2009 una normativa a favor de sus consumidores.

El segundo frente es el comunitario, a través de la CAN en el 2003 se crea la *Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor*, a través de la Decisión 539 de marzo de 2003. Asimismo se ha emitido un determinado número de Directrices que guardan relación de forma directa e indirecta a

favor de los consumidores andinos; tema que será analizado de forma más detallada en el capítulo III.

### **1.3. Casos emblemáticos internacionales que involucran al capital internacional (multinacionales, oligarquías internacionales)**

Al analizar la defensa del consumidor, existen tres actores que están íntimamente relacionados e interactuando entre sí como son el Estado, el consumidor y el capital; entre el consumidor y el capital, siempre han existido desavenencias o conflictos, porque el consumidor se ha convertido durante gran parte de la historia en un grupo vulnerable e indefenso ante el capital y el Estado, por el incumplimiento o negligencia del empresario al momento de interactuar dentro del mercado, además siempre ha existido una superioridad del capital frente al consumidor, provocando graves y grandes daños al consumidor.

El presente acápite, tiene como propósito presentar algunos ejemplos emblemáticos de la indefensión y vulnerabilidad que el consumidor ha experimentado desde los años cincuenta del pasado siglo XX hasta la actualidad, y que son tristemente recordados y reconocidos a nivel internacional.

#### **1.3.1. Talidomida:**

Uno de los acontecimientos más recordados contra el consumidor y en sí, contra los seres humanos, es el escándalo de la talidomida. La talidomida, es un medicamento que se empieza a comercializar a finales de los 50's en Europa, el primer uso que se le atribuyó a esta droga era el de combatir la epilepsia pero no obtuvo tal resultado, luego se consideró como antihistamínico tampoco funcionó, finalmente su fabricante lo calificó como un sedante y se empieza a comercializar como un medicamento que servía para tratar el

insomnio, la ansiedad y en el caso de las mujeres embarazadas tratar las náuseas de los primeros meses de gestación, sin que exista daños o consecuencias al feto. Su supuesta efectividad logró que su comercialización sea general, ampliándose su consumo y aceptación en Japón, África, América y Australia.

El problema de este medicamento se empieza a develar a finales de los 50 y principios de los 60, cuando se estima que nacieron más de 15.000 niños en todo el mundo con graves deformaciones congénitas, porque sus madres habían ingerido el fármaco, provocando defectos en el desarrollo de brazos, piernas o alteraciones masivas internas (ceguera, sordera, malformaciones internas de los órganos, etc.), en la actualidad se estima que sobreviven 5.000 personas.

En 1961 durante un congreso médico el doctor WidukindLenz, denuncia públicamente que mediante un estudio realizado por él, ha descubierto que las malformaciones de los recién nacidos durante ese periodo se debía al consumo de la talidomida y empieza una lucha para que el Estado retire este fármaco del mercado, por sus graves consecuencias, convirtiéndose éste, en el acto farmacéutico más despreciable de la historia.

Ante este daño irreversible, se inicio investigaciones en Alemania contra el laboratorio ChemieGruenthal, responsable de la patente y comercialización del medicamento, se descubrió irregularidades en las pruebas que previamente presentó el laboratorio a las autoridades alemanas para obtener el permiso de comercialización del producto, la compañía fue llevada a juicio y sentenciada al pago de recompensas económicas a las víctimas.

Este acto detestable, es el inicio para que la gran mayoría de países alrededor del mundo, de forma progresiva promulguen leyes de control de los medicamentos, así como la

exigencia, que los medicamentos sean sometidos a ensayos farmacológicos y probados en animales, además de ensayos clínicos en personas, antes de su comercialización.

### **1.3.2. Automóviles:**

En los años 70's del siglo XX, en Estados Unidos se retira del mercado el modelo deportivo 'Chevrolet Corvair' por la General Motors, tras la denuncia que realizó *Ralph Nader* en su famoso libro "Unsafe at any speed" (*Inseguro a cualquier velocidad*), libro que salió a la venta en 1965.

La investigación presentada por Nader, denunciaba la inseguridad de muchos automóviles de fabricación estadounidense. Por lo que presentó una alerta, donde se indicaba que la cifra de muertos, causada por los defectos de fábrica de los automóviles, era mucho más elevada en comparación con los niveles internacionales; también dio a conocer la deficiencia de varios modelos, recibiendo la mayor crítica el modelo Chevrolet Corvair y la General Motors, además propuso, sus alternativas ante esta problemática.

Al publicarse este estudio la General Motors intentó desprestigiar a Nader, por lo que decidieron investigar su vida y al no encontrar nada turbio, Nader presentó una demanda por intromisión en su vida privada contra la multinacional; en 1970 el Tribunal Superior de New York falla a favor de Nader y ordena a General Motors el pago de una indemnización por la cantidad de 284.000 dólares, convirtiéndose además el caso en jurisprudencia sobre la violación de la intimidad.

Gran parte de la indemnización que Nader recibió, la usó para continuar su trabajo en defensa de los consumidores y usuarios del automóvil en Norteamérica, el legado de Ralph Nader sigue vigente, porque desde ese momento se incluye los cinturones de seguridad y los airbag, en la fabricación de los automóviles.

### **1.3.3. Escándalo de la fórmula infantil de Nestlé:**

La lucha por la defensa del consumidor y usuario, promovida desde las redes de defensa del consumidor se ha realizado en gran parte a través de boicots contra las empresas, especialmente contra las multinacionales, un ejemplo de ello es el acaecido en 1977 cuando Estados Unidos se convierte en el promotor del boicot contra la Nestlé, a través del INFACT (Infant Formula Action Coalition) para protestar contra el mercadeo no ético de Nestlé; campaña que es seguida principalmente en América del Norte, Gran Bretaña, Suecia y Alemania

Este boicot se mantiene y acrecienta, a través de un grupo de ciudadanos representados en 150 organizaciones, en 1979 crean el IBFAN (International Baby Food Action Network) o Red Internacional para la Alimentación Infantil, su objetivo es luchar, contra la publicidad o estrategia de comunicación que Nestlé realiza principalmente en países en desarrollo, para que adquieran leche en polvo para bebés, otorgándole superioridad frente al consumo de la leche materna.

La estrategia de venta utilizado por Nestlé para vender su fórmula infantil en los países en desarrollo, era la entrega gratuita de muestras en los hospitales, el consumo de las muestras gratis provocó que la leche materna se secará por falta de lactancia, por lo que las madres se veían obligadas a adquirir la fórmula infantil de Nestlé, pero al ser pobres, a menudo se mezcla la fórmula con agua insalubre o la cantidad de fórmula se diluye con más agua de lo recomendado; esto provocó desnutrición y la muerte de millones de niños por el consumo de esta fórmula, que se mezcló con agua no potable y la falta de esterilización de los biberones.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> [http://www.solidaridad.net/imprimir658\\_esp.htm](http://www.solidaridad.net/imprimir658_esp.htm)

En 1974 en el Reino Unido, Mike Miller publica el libro de “BabyKiller”, una ONG Suiza traduce el libro bajo el título “Nestlé mata bebés”, lo cual provocó que la compañía Nestlé demande por calumnias a la ONG. En 1976 la ONG es sentenciada y se le impone una multa meramente simbólica y el juez alertó a Nestlé que debía cambiar sus prácticas de mercadeo.<sup>19</sup>

A partir de 1977 se inicia un boicot contra la publicidad de Nestlé, hecho calificado por los promotores del boicot, de inmoral y atroz, levantó la voz de los consumidores de los países desarrollados principalmente, logrando que los consumidores en todo el mundo dejen de comprar los productos de Nestlé. El boicot duró hasta 1984.

Finalmente se consiguió la creación de un Código Internacional para la Comercialización de la Leche en Polvo, a través de la sesión extraordinaria de la Organización Mundial de la Salud en 1981, donde se prohíbe cualquier publicidad que incitase la sustitución de la leche materna por la leche en polvo, este código recibe el voto favorable de 118 países, solo Estados Unidos votó en contra. El código también es conocido como *Código Internacional de Comercialización de Sustitutos de la Leche Materna*, fue firmado por la mayoría de los países durante la década de los 80's, Nestlé lo hizo en 1984 y Estados Unidos en 1994.

#### **1.3.4. Juguetes contaminados con plomo:**

Ejemplos de productos que han perjudicado la salud e integridad de uno de los grupos más vulnerables, como son los niños, en el presente siglo, es el ocurrido el 2 agosto de 2007, cuando la compañía de juguetes Mattel y su subsidiaria Fisher-Price retiran aproximadamente 967.000 juguetes. La decisión se produce en base a una investigación

---

<sup>19</sup><http://nutrinet.org/pages/downloads/tallernicaragua/CODIGO%20MANAGUA.pdf>



interna, que descubrió que la compañía china que fabricó los juguetes, utilizó una pintura que contenía plomo y conforme información de la misma compañía, los juguetes se distribuyeron entre el 3 de agosto de 2006 y el 31 de julio de 2007.

En total se llegó a retirar 2'000.000 de juguetes a nivel mundial, además en los Estados Unidos se les impuso el pago de una multa de 2.3 millones de dólares por haber violado la prohibición de usar pintura a base de plomo en los juguetes, prohibición vigente en ese país hace 30 años, la multa fue impuesta por la Comisión de Seguridad de los Productos al Consumidor (CPSC siglas en inglés)

El problema de los juguetes contaminados de plomo, es que ponen en riesgo de intoxicación a los niños, que llevan a su boca los juguetes contaminados, porque ingieren una cierta cantidad de plomo que puede producir lesiones cerebrales, demora en el desarrollo físico y mental, problemas de aprendizaje y otros más.

### **1.3.5. Boicot contra la British Petroleum:**

Finalmente, cito un ejemplo donde la acción de los consumidores, puede generar cierto impacto en las acciones y ganancias de las transnacionales a través de un boicot, pero en este caso, se observa de forma directa el trabajo conjunto de organizaciones de consumidores y de ecologistas, ante un grave daño ambiental.

El 20 de abril de 2010, en el Golfo de México, se producela explosión y hundimiento de una plataforma petrolífera operada por British Petroleum -BP-. Las estimaciones oficiales en ese momento apuntaban a que el pozo Macondo, eliminada entre 35.000 y 60.000 barriles diarios de petróleo al mar.

Este acontecimiento es calificado por los expertos, como el mayor desastre natural de la historia de los Estados Unidos, por la negligencia y falta de actuación rápida ante la fuga y limpieza del Golfo, por parte de la compañía BP, encargada de la explotación del pozo.

Ante este hecho repudiable, los consumidores promueven un boicot en Estados Unidos para dar a conocer su enfado, la estrategia fue propuesta por la Asociación de Consumidores PublicCitizen, y consistía en dejar de consumir gasolina y cualquier producto que sea fabricado por la BP, a partir de mayo y por un periodo de tres meses. El derrame se controló en julio del mismo año, el boicot tuvo cierto impacto sobre la compañía específicamente sobre las gasolineras afiliadas a la BP, llegando a pérdidas que oscilan entre 70 y 80 millones de dólares.

#### **1.4. Conclusión:**

Los tres actores: consumidor, Estado y capital, han sido analizados individualmente para describir de forma breve el escenario donde están interactuando, siendo el momento propicio para comenzar a plantar las bases de una defensa, que tiene como principal beneficiario al consumidor global.

Aunque en la actualidad, una mayoría de países ha creado estamentos gubernamentales y permiten la participación de la sociedad civil, junto con aportes de organismos comunitarios, como es el caso de la Unión Europea, la actual globalización crea un consumidor global, que es un grupo vulnerable, indefenso, frente al gran desarrollo y organización de las transnacionales y de un mercado donde no existen reglas, ejemplos que han sido señalados en esta investigación, como la talidomida, o el escándalo con la fórmula infantil, fallas en los automóviles, entre otros, demuestran que los consumidores, han sufrido graves daños en su salud, economía y vida.

Durante el desarrollo de los próximos capítulos, se analizará estas aseveraciones, tratando siempre de hacer notar que el consumidor del presente siglo, actúa en un mercado donde la globalización neoliberal, está creando un escenario algo distinto al de las décadas pasadas, pero donde la indefensión y vulnerabilidad de los consumidores sigue siendo un tema latente en todo el planeta y que no ha sido resuelto, por los actores involucrados en la relación de consumo.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Teorías sobre: Globalización, Gobernanza Global, Régimen Internacional y Sociedad Civil Global**

En el presente capítulo se realiza un recuento sobre cuatro teorías: globalización, gobernanza global, régimen internacional y sociedad civil global. La importancia de la presente revisión, radica en que cada uno de los postulados a exponer en su conjunto, son la base teórica que sustenta el presente trabajo de investigación, permitiendo de esta manera dar una mejor comprensión sobre la indefensión y vulnerabilidad que el consumidor global está atravesando en la actualidad y que será explicado de manera más completa en el capítulo III.

#### **2.1 Teorías de la globalización**

En la presente sección, se desarrolla una revisión histórica de la actual globalización que surge a finales de la década de los años 70 del pasado siglo XX, con la puesta en marcha del proyecto neoliberal en Inglaterra y EE. UU., que poco a poco se expande a gran parte de los países del mundo, incluida Latinoamérica, donde empieza este proceso, en la década de los ochenta.

Partir desde una revisión histórica, permite visualizar el escenario en que la globalización neoliberal, surge, aparentemente, como la gran salvadora de la crisis mundial de décadas pasadas y a su vez, permite comprender el surgimiento de nuevos actores como los monopolios y empresas transnacionales, así como la transformación del rol que los Estados deben cumplir en el actual proceso de globalización. Básicamente, se da a conocer algunas críticas que varios estudiosos han realizado a la globalización neoliberal,

consideraciones contra la casi nula intervención del Estado (especialmente en temas de derechos humanos) y la libre intervención de las fuerzas del mercado.

### **2.1.1 La globalización y el programa neoliberal. Una revisión histórica**

A partir de la década de los 70's del pasado siglo XX, ante la gran crisis del modelo económico de posguerra -1973- las ideas neoliberales propuestas por Friedrich Hayek en su obra titulada *Camino de Servidumbre* publicada en 1943, empezaban a ganar terreno en la esfera internacional, siendo, por tanto, la solución ante los graves problemas que el mundo capitalista afrontaba en materia económica. (Anderson, 2003:26).

La globalización<sup>20</sup> no es un fenómeno nuevo, pero “la globalización contemporánea es más rápida, más barata y más profunda (Keohane/Nye, pp.8 y ss.)”<sup>21</sup>. Esta globalización se expande a nivel mundial, durante las dos últimas décadas del siglo XX. Esto ocurre, principalmente a través de la liberalización de la economía mundial, caracterizada por la liberación del comercio, por el movimiento de los flujos financieros, por la inversión extranjera directa en los países en desarrollo. (CEPAL, 2002:19).

También se debe tener presente, que el surgimiento de la tecnología, como motor fundamental del crecimiento, aplicado a todas las actividades humanas, transformó el desarrollo del capitalismo y generó nuevas fuerzas de globalización en el orden mundial. (Ferrer, 1999:24). El remedio que las ideas neoliberales impusieron fue claro: “mantener un Estado fuerte en su capacidad de quebrar el poder de los sindicatos y en el control del

---

<sup>20</sup> Es entendida como una serie compleja de procesos económicos, sociales, políticos, culturales y tecnológicos, es decir, multifacética. La globalización busca la constitución de un mercado global único; es un fenómeno espacial que interrelaciona el ámbito local y global, con cambios en la organización de los seres humanos, desde la sociedad local, hacia lo interregional o transnacional. (Patrici:4)

<sup>21</sup> Dirk Messner, “La gobernanza global y el futuro de los Estados nacionales a principios del siglo XXI. Una perspectiva europea”, disponible en *Gobernanza Global. Una mirada desde América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Claudio Maggi y Dirk Messner, (edit), Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 2002, p.37

dinero, pero, limitado en lo referido a los gastos sociales y a las intervenciones económicas. La estabilidad monetaria debería ser la meta suprema de cualquier gobierno.”<sup>22</sup>

La receta neoliberal llega a implementarse desde 1979 cuando es elegida Margaret Thatcher<sup>23</sup> como Primer Ministro en Inglaterra; y en 1980 que Ronald Reagan llega al poder en los Estados Unidos<sup>24</sup>. A partir de la década de los 80’s la mayoría de países del norte de Europa Occidental, con excepción de Suecia y Austria, le apuestan a gobiernos de derecha, que implementan el programa neoliberal.

Durante los años 80’s, el programa neoliberal había sido concebido para alcanzar un fin histórico: reanimar el capitalismo avanzado mundial, restableciendo altas tasas de crecimiento, estables para los países de la OECD (Organización para el Desarrollo y la Cooperación Económica), pero no se comparaban aun, con la tasa de crecimiento de los años 50 o 60’s. Este resultado paradójico, se debía al poco crecimiento en la tasa de acumulación, es decir la efectiva inversión en el parque de equipamientos productivos para la década de los 80’s, que se ubica apenas en el 2,9%; en los 70’s fue de 3,6% y en los años 60’s de 5,5% (Anderson,2003:31). Este bajo crecimiento, conforme Anderson lo sostiene, se debió a la desregulación financiera, que impulsó el programa neoliberal, porque creó condiciones propicias para la inversión especulativa.

---

<sup>22</sup> Perry Anderson, Neoliberalismo: un balance provisorio, disponible en *La Trama del neoliberalismo. Mercado, crisis y exclusión social*, Emir Sader y Pablo Genrili (Comps.), Buenos Aires, Editora Universitaria de Buenos Aires, 2da edición, 2003, p. 26

<sup>23</sup> En sus gobiernos, contrajo la emisión monetaria, elevó las tasas de interés, bajo drásticamente los impuestos sobre los ingresos altos, abolió los controles sobre los flujos financieros, creó niveles de desempleo masivos, aplastó huelgas, impulsó una nueva legislación anti-sindical y cortó los gastos sociales. Se lanzó a un amplio programa de privatizaciones de forma tardía (Anderson: 2003:28)

<sup>24</sup> En el caso de los Estados Unidos la prioridad neoliberal se concentró en la competencia militar con la Unión Soviética, entendida como una estrategia para quebrar la economía soviética y así derrumbar el régimen comunista en Rusia (Anderson: 2003:28)

Todos estos acontecimientos, produjeron que en la década de los 90's, se creará una nueva recesión en la economía mundial.

A pesar de este panorama sombrío, el proyecto neoliberal se mantuvo en los países de la OECD, además, se suma la caída del comunismo en Europa Oriental y en la Unión Soviética, lo cual da mayor impulso al capitalismo en todo el mundo, existiendo a su vez nuevas olas de privatización. América Latina, se une a esta corriente neoliberal en la década de los 80's, durante la moratoria de la deuda externa mexicana en 1982 y la caída del Muro de Berlín en 1989; en aquella década América Latina, experimenta una grave crisis económica que es conocida como la "década perdida". Ante este panorama, se sigue el recetario neoliberal, sobre la base del decálogo derivado del Consenso de Washington<sup>25</sup> (Schuldt,2004:190). Durante la década de los 90's, se puso fin al modelo de sustitución de importaciones y se dio paso al modelo neoliberal, caracterizado por una economía abierta liderado por las exportaciones (Guillén,2007:489), los gobiernos que inician este proceso son Salinas en México, Menem en Argentina, Carlos Andrés Pérez en Venezuela y Fujimori en Perú.

## **2.1.2 Actores que actúan en la globalización:**

### **1.2.1.2. Compañías Transnacionales:**

El periodo comprendido entre 1946 a 1989 -Guerra Fría-,se constituye en una época de desarrollo intensivo y extensivo del capitalismo por casi todo el mundo. Las empresas, conglomerados y corporaciones transnacionales adquieren supremacía sobre las economías

---

<sup>25</sup> Las suposiciones teóricas del Consenso de Washington pueden ser sintetizadas de este modo: a)nueva política fiscal, b) priorización del gasto público, c) reforma tributaria, d) liberalización financiera, e) fortalecimiento del sistema monetario, f) liberalización comercial, g) incentivo para dirigir la inversión extranjera, h) privatización, i) desregulación, j) nuevo régimen de propiedad intelectual (Macedo,2003:160)

nacionales; constituyéndose en los agentes y productos de la internacionalización del capital. Tal es su poder y presencia que, las compañías transnacionales rediseñan el mapa del mundo, tanto en términos *geoeconómicos* y *geopolíticos*<sup>26</sup>, muchas veces diferentes a los diseñados por los estados nacionales más fuertes. A partir del fin de la segunda guerra mundial, empieza a predominar lo que se venía esbozando en el pasado, el surgimiento de los monopolios, consorcios y cárteles, lo cual se intensifica y generaliza con las transnacionales.(Ianni,2002:32). La nueva dinámica que se impone en el mundo, por la intervención de las transnacionales y el poco protagonismo de los Estados, provoca la transformación del mundo en una fábrica global; esto es producto, de la organización del proceso de trabajo y producción en términos de flexibilización, tercerización o subcontratación, que se agiliza por la automatización, robotización, microelectrónica e informática; todo esto en su conjunto generaliza el capitalismo.

“La globalización ha conseguido la unificación de los mercados nacionales en un mercado mundial unificado, y con ello ha impulsado el comercio internacional a costa del comercio nacional y local. (...) Este comercio internacional beneficia sobre todo a las

---

<sup>26</sup> Entre los cambios geopolíticos y geoeconómicos, se puede citar como ejemplos: i) un cambio drástico en la división internacional del trabajo con un peso creciente del comercio de manufacturas de mayor contenido tecnológico. Basta con recordar que, hasta la década de 1930, los productos primarios representaban 2/3 del comercio mundial y las manufacturas 1/3. Después de 1945, las proporciones se invirtieron. ii) La expansión transnacional de las corporaciones de los países centrales generó la internalización de la producción en diversos sectores, es decir la agregación de valor en la cadena productiva a escala mundial. iii) El crecimiento de la liquidez internacional, la desregulación de los movimientos financieros y el régimen de flotación de las principales monedas a partir de 1971 multiplicaron las corrientes de capitales especulativos. (Ferrer,1999:71-72) iv) Para que un territorio sea incluido en las redes globales de producción, depende de las decisiones de los actores privados. Los Estados pueden tratar que sus territorios sean atractivos, pero no pueden dictar la estructura de las redes globales de producción (Evans,2009:44)



empresas transnacionales. Su participación en la economía del mercado mundial unificado aumenta, conforme y en la medida en que se profundiza la desregulación.”<sup>27</sup>

La globalización amplía las opciones de adquirir una diversidad de bienes y servicios, volviéndolos incluso mucho más accesibles para la población, pero a su vez crea problemas a los consumidores, dificultades que se repiten una y otra vez, indistintamente del lugar de origen que tenga el consumidor, por ejemplo: productos que no cumplen normas de calidad –como las normas ISO-, provocando graves daños en la salud, una muestra: los juguetes contaminados con plomo, por lo tanto, los consumidores ven como sus derechos son quebrantados, deben enfrentarse a grandes o medianas compañías que resultan estar relacionadas entre sí; bien organizadas como grupo o gremio, y apoyadas por sus estados, mientras tanto los consumidores están dispersos, poco informados y educados y sin un respaldo institucional de corte regional –excepto la UE- o mundial que pueda defenderlo, convirtiéndose por lo tanto en la parte más vulnerable e indefensa de la relación de consumo.

La globalización actual, crea nuevas perspectivas en el campo económico, político, cultural, tecnológico, ambiental y social, y a simple vista, se diría que, un mercado mundial tan dinámico, diverso, barato y rápido es favorable al consumidor, pero la verdad esto no es así. Aunque existan precios más competitivos y el consumidor tiene mayor oportunidad de adquirirlos, cabe preguntar ¿qué sucede cuando estos productos no reúnen las más elementales normas de calidad o los controles no se cumplen, o las normas de seguridad, responsabilidad ambiental o empresarial, entre otros aspectos son irrespetadas por los fabricantes o distribuidores?; si la producción se flexibilizó, es decir, ya no reside la

---

<sup>27</sup>WimDierckens, *Del neoliberalismo al poscapitalismo. La construcción de alternativas al neoliberalismo a partir de Seattle*, Colombia, editorial Buena Semilla, 2003, p. 87

producción de algo, en un solo país si no en varios, ¿cómo el consumidor puede estar seguro de adquirir un producto de calidad?.

### **1.2.1.3. El papel del Estado en un mundo globalizado:**

Analizar el papel del Estado en un mundo globalizado, donde el modelo neoliberal, impera en casi todos los países y la actuación de las compañías transnacionales tiene mucha fuerza e injerencia, se convierte en un punto vital dentro del presente trabajo de investigación. Como mencioné, el proyecto neoliberal, tiene como principio, la no intervención o injerencia del Estado, en el desarrollo del libre mercado. El neoliberalismo impulsa, a toda costa, la liberación de movilización de las diversas formas de capital, que operan a nivel internacional.

Esta injerencia del capital en el Estado, provoca que todo el andamiaje estatal, como sus agencias –políticas, económicas y administrativas- se reorganicen o “modernicen” según las exigencias del funcionamiento mundial de los mercados. Esta reorganización respondía específicamente a alianzas estratégicas entre corporaciones y los flujos de los factores de la producción, desregulación del capital y estándares laborales, desregulación de estándares de calidad, privatización, apertura de fronteras y creación de zonas francas (Ianni,2002:34). En este punto, cabe mencionar a Robert Cox, quien indica: “El neorrealismo considera al proceso de producción y a las relaciones de poder inherentes al mismo como un elemento dado del interés nacional y, por ende, como parte integrante de sus parámetros. El materialismo histórico, por su parte, muestra sensibilidad a aquellas

posibilidades dialécticas de cambio dentro del ámbito de producción que pudiesen afectar a las demás esferas, como las del estado y el orden mundial.”<sup>28</sup>

“La concentración de capital en cada vez menos empresas, se deriva de la batalla por el mercado unificado a nivel mundial.”<sup>29</sup> Esto lleva al desmantelamiento del estado de bienestar, desarrollado bajo la política keynesiana y a la creencia de anular el papel del Estado dentro del proceso de globalización. (Dierckens,2003:87)

### **2.1.2.3.1. Pensamiento de Peter Evans**

Dentro del presente análisis, sobre el rol del estado en la actual globalización, he decidido mencionar el pensamiento de Peter Evans, basado en su artículo *El eclipse del Estado*.

A través de este estudio, Evans menciona que en la actualidad la globalización no ha extinguido la autoridad estatal, porque las estadísticas transnacionales sugieren que una mayor confianza en el comercio está asociada con un aumento en el papel del Estado y no en su disminución. Esto se demuestra, al observar las naciones más exitosas económicamente durante los últimos 30 años, y sugieren que una “alta estatalidad”, puede ser una ventaja comparativa, dentro de una economía global. (Evans,2009:46). Al respecto, el autor, propone como ejemplo una mayor participación estatal, en los países del sudeste asiático, quienes a través del papel central del Estado, han experimentado cambios dramáticos dentro de la división internacional del trabajo.

---

<sup>28</sup> Robert W. Cox, “Fuerzas sociales, estados y ordenes mundiales: más allá de la teoría de las relaciones internacionales, en John A. Vasquez, comp., *Relaciones Internacionales. El pensamiento de los clásicos*, México, Editorial Limusa S.A,p.157

<sup>29</sup> WimDierckens, *Del neoliberalismo al poscapitalismo. La construcción de alternativas al neoliberalismo a partir de Seattle*, Colombia, editorial Buena Semilla, 2003, p. 86

Para Evans la lógica económica de la globalización, no dicta en sí misma el eclipse del Estado; porque mientras la globalización hace más difícil a los Estados ejercer una iniciativa económica, también aumenta, los potenciales beneficios de la acción efectiva del Estado, como los costos de su incompetencia. (Evans,2009:53).

“En una economía global se necesita un Estado activo y competente, que sea capaz de asegurar la sumisión de otros Estados a sus reglas. En síntesis, los actores económicos más privilegiados en una economía de información global (eso es, compañías globales como Disney o Microsoft, cuyos objetos de valor toman la forma de ideas), no necesitan Estados más débiles sino más fuertes, o al menos Estados que sean más sofisticados y activos que el tradicional Estado “guardián”.<sup>30</sup> Los actores transnacionales poderosos, pueden tener interés en limitar la acción del Estado para reprimir sus propias actividades, pero a su vez dependen de un Estado capaz de proteger sus beneficios, especialmente, las posesiones valiosas intangibles -derechos de propiedad intelectual- (Evans,2009:59).

Asimismo, Evans sugiere, que las relaciones entre Estado y sociedad civil, son más productivas en términos de mutuo otorgamiento de poder o sinergia. Una sinergia Estado-Sociedad, implica que, agencias estatales trabajan en combinación con grupos sociales locales, para producir un servicio demandado o un bien colectivo. Si la presencia de la sociedad civil, se consolida con una robusta y competente contraparte organizativa del Estado, lo que estaría en juego son los intereses de los miembros ordinarios de la sociedad civil, en lugar de los intereses de las elites transnacionales (Evans,2009:64-65). Si se logra esta sinergia, las elites privadas, tienden a verlo como una amenaza política.

---

<sup>30</sup> Peter Evans, ¿El eclipse del Estado?. Reflexiones sobre la estatalidad en la época de la globalización, disponible en *Globalización y Derecho*, Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez (comp.), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ecuador, 2009, p. 58

Para el autor, el futuro de la estatalidad, está en lo que él llama “el regreso al péndulo ideológico”<sup>31</sup>; pero este regreso no necesita sancionar el pasado, sino legitimar nuevos esfuerzos de convertir a los Estados en instrumentos efectivos para el logro de metas colectivas.(Evans,2009:66).

La explicación dada por Evans sobre la importancia de la estatalidad en el contexto económico de los estados y sobre los movimientos sociales, se convierte en un argumento que favorece al consumidor contemporáneo, porque devuelve protagonismo al accionar de los Estados a favor de sus consumidores en la actual globalización neoliberal y a su vez, esta premisa permite dar énfasis a la importancia de una sociedad civil organizada, que sea capaz de trabajar conjuntamente con organizaciones estatales fuertes, logrando de esta forma llevar las preferencias políticas de los consumidores a la práctica, como ha sido el recoger sus derechos dentro de cuerpos legales. Más adelante se analiza esta teoría, con el caso de la región andina.

## **2.2 Teorías sobre la Gobernanza Global y la Democracia Cosmopolita:**

A continuación se realiza un breve análisis, sobre las teorías que respaldan la gobernanza global y el proyecto de democracia cosmopolita. La importancia de ambas tesis, se debe a las propuestas que ofrecen, ante un mundo donde los conceptos de democracia y participación de la sociedad civil, están presentando un nuevo enfoque, como el caso del consumidor global, quien trata de ingresar a la esfera internacional como un protagonista de las decisiones políticas. Estas propuestas se perfilan como una gran opción

---

<sup>31</sup> Se entendería como “el optimismo excesivo sobre lo que el Estado sería capaz de lograr fue reemplazado por el pesimismo excesivo”, estamos, “en el umbral de una seria reconsideración del papel del estado en el desarrollo, uno que nos llevará hacia una comprensión mejorada del papel que los gobiernos pueden (y tienen) que jugar. (Evans,2009:65)

a ser considerada por el consumidor global en la actualidad, porque puede ser utilizada, como una herramienta, que le permita ir hacia la construcción de un espacio de participación en el escenario internacional.

### **2.2.1. Gobernanza Global:**

Existe infinidad de acepciones de gobernanza global, citaré la expuesta por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). En esta se implanta que la gobernanza local, nacional y global “significa el marco de reglas, instituciones y prácticas que establecen límites y dan incentivos para el comportamiento de individuos, organizaciones y empresas. Sin una gobernanza fuerte, las amenazas de conflictos globales pueden ser una realidad en el siglo XXI.”<sup>32</sup> El concepto de gobernanza global, surge en un escenario, donde los procesos de globalización transforman por igual las exigencias dirigidas a las políticas local, nacional e internacional; por lo tanto las fronteras entre la política interior y exterior se desdibujan (Maggi,2002:10).

Problemas de carácter mundial como: el terrorismo, narcotráfico, fenómenos y alteraciones ambientales o el incumplimiento de los derechos humanos, entre los que se incluye la vulnerabilidad e indefensión del consumidor global, se vuelven preocupaciones de dimensiones globales, porque en distinta intensidad, atañe a todo el planeta; ante esta realidad la gobernanza global plantea una serie de propuestas y políticas globales, convirtiéndose de esta forma en una herramienta idónea, dentro de esta realidad.

---

<sup>32</sup> Enrique Dussel, “¿Gobernanza global ante la creciente polarización territorial internacional?, disponible en *Gobernanza Global. Una mirada desde América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Claudio Maggi y DirkMessner, (edit), Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 2002, p. 69

El debate en torno a la gobernanza global, aborda el futuro de la política en el contexto de la globalización, así, para los países de la OCDE, la gobernanza global está orientada a la colaboración, por ser la única forma de resolver problemas mundiales, asegurar la paz y estabilidad internacional y compensar divergencias de intereses. Pero para alcanzar este tipo de gobernanza global, se requiere una transformación profunda de las relaciones entre los países industrializados y los países en desarrollo. “La gobernanza global, depende de la existencia de una cultura de la colaboración global”<sup>33</sup> y de la presencia de organizaciones y regímenes internacionales legitimados que funcionen bien. La arquitectura de la gobernanza global debe basarse en el principio de igualdad de oportunidades, asegurando la participación de todos los actores involucrados.

La gobernanza global, se orienta hacia un proyecto político de reformas, donde esté presente la igualdad de oportunidades, un juego limpio, equilibrio de intereses, constituyéndose en su conjunto, en los puntos claves que verán marcar el rumbo de las reformas, pero no se debe entender a la gobernanza global, como un “gobierno mundial”, sino como una federación mundial, que permitiría el fomento e integración de los países periféricos al proceso de globalización, de forma sustentable y el desarrollo de nuevas visiones y políticas que incluya al sector público y privado con base en el principio de la subsidiariedad. (Dussel,2002:71)

Ante el presente escenario mundial para algunos autores, la gobernanza global es absolutamente necesaria, para contrarrestar los aspectos negativos presentes en el escenario global que afecta a la humanidad en su conjunto; por lo tanto no se concibe como una

---

<sup>33</sup> Claudio Maggi, DirkMessner ,LucretiaLandmann, “Introducción. Gobernanza global desde la perspectiva latinoamericana. Desafíos a principios del siglo XXI”, disponible en *Gobernanza Global. Una mirada desde América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Claudio Maggi y DirkMessner, (edit), Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 2002, p. 15

ilusión, sino como una visión realista que se basa en la cooperación entre los actores públicos y privados para lograr la regulación política de los incontrolables efectos de la globalización. (Dussel,2002:71)

El presente planteamiento tiene implicaciones sociales, políticas, tecnológicas, ambientales, culturales y económicas globales, esto, en razón del crecimiento de los países industrializados y de la periferia durante el siglo XX, de forma insostenible, lo que vuelve a la gobernanza global, en una importante responsabilidad para lograr un cambio racional en el crecimiento y acumulación, con dimensiones globales, a corto, mediano y largo plazo.

La dimensión política de la gobernanza global, es una de las más complejas y difíciles, por el escenario presente en la actualidad, existente desde los años noventa, desarrolla un mundo unipolar, donde EE.UU. renuncia a pagar y participar de los costos globales mínimos, un claro ejemplo es la falta de adhesión de EE.UU. al Acuerdo de Kyoto, paso importante en la construcción de un consenso ecológico global. (Dussel, 2002:75)

### **2.2.2. Democracia Cosmopolita:**

Para comprender el planteamiento de la democracia cosmopolita, es necesario iniciar con una breve explicación del escenario en el que se lo realiza, porque intenta ser considerada como una alternativa, en el presente contexto internacional, que nace a partir de la post–guerra fría. Para desarrollar el presente acápite, asumo como guía el pensamiento de Nicolás Patrici y David Held.



### **2.2.2.1. Características y origen de los nuevos conflictos:**

El intercambio mercantil en la presente época se ha transformado, mundializado y a la vez se ha horizontalizado y generalizado sus efectos perversos, porque durante los 80 y 90's, del siglo XX, se desarrolló un nuevo tipo de violencia organizada, según Mary Kaldor, que lo ha bautizado con el término de “nuevas guerras”<sup>34</sup>, guerras con el carácter de “globalizadas” que suponen la fragmentación y descentralización del Estado, que tienen múltiples unidades de combate: estatales, no estatales y privadas. (Patrici:2-3)

“En las nuevas guerras no hay fronteras y entre otras cosas, este es uno de los motivos principales por los cuales el enemigo, es más difícil de identificar que en el pasado. (...) En efecto, muchos conflictos de hoy, se vinculan al hecho que se siguen tratando de resolver con los instrumentos de la Guerra Fría.”<sup>35</sup>

La anarquía internacional (desde Hobbes en adelante), contaba siempre con cierto freno negativo: es decir el monopolio de la violencia estaba bajo los límites del Estado, pero en el contexto de la globalización, es imposible atrapar estos problemas de violencia en una sola circunscripción territorial. Ante estas nuevas amenazas, surge la pregunta de ¿cuáles son los mecanismos correctos para garantizar cierto estado de seguridad o cierto principio organizativo espacio-temporal que rijan las relaciones entre los actores internacionales? (Patrici:3). Una de las alternativas a esta realidad, es la planteada por David Held a través de su teoría de la democracia cosmopolita, que a continuación se explica.

---

<sup>34</sup> Se lo califica como nuevas, porque se distingue de la clásica percepción de guerra; este término hace mención al carácter político de este nuevo tipo de violencia, porque en las relaciones intra-estatales se mezcla el crimen organizado, violaciones a gran escala de los derechos humanos, lo público y lo privado. (Patrici:2-3)

<sup>35</sup> Nicolás Patrici, “Teoría de los grandes espacios o democracia cosmopolita: Notas breves sobre las teorías del ordenamiento espacial contemporáneo desde una perspectiva latinoamericana”, disponible en: <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/10/43/33/PDF/PATRICI.pdf>

### 2.2.2.2. Democracia Cosmopolita:

David Held es el precursor de la teoría de una democracia cosmopolita, para él “la soberanía del Estado, en este momento reside en la intersección de una vasta red de regímenes internacionales y organizaciones transnacionales; el desarrollo de estas “nuevas formas de organización política, refleja la rápida expansión de los vínculos transnacionales, el aumento de la interpenetración entre política exterior y doméstica, y el correspondiente deseo de muchos estados de generar alguna forma de gobernanza y regulación internacional para lidiar con los problemas colectivos.”<sup>36</sup>

Para Held, los regímenes democráticos bajo el esquema de Estado-nación, no pueden responder a los cambios globales, por lo tanto él, plantea que, la democracia debe ser pensada en términos “globales”; porque la fuerza no parece ser el último recurso para “solucionar” los problemas, ya que en la actualidad, lo que se requiere, son respuestas globales. Al repensar el concepto de democracia ante esta realidad, esta debe ser redefinida, en un contexto que abarque los procesos de toma de decisiones tanto locales, regionales, transnacionales y globales. Con esta base Held introduce el concepto de *democracia cosmopolita*, que incluye “el desarrollo de las capacidades y los recursos políticos independientes a niveles regionales y globales, que complementen a los locales y nacionales.”<sup>37</sup> Aclara que esta democracia no reducirá el poder del Estado, por el contrario se daría una combinación del desarrollo de las instituciones regionales y globales, con las organizacionales nacionales y locales existentes, con el fin de alcanzar un mayor grado de legitimidad y responsabilidad.

---

<sup>36</sup> *Ibíd*em, p. 4

<sup>37</sup> *Ibíd*em, p. 5

El modelo de democracia cosmopolita, busca en primer lugar la consolidación del derecho cosmopolita democrático, con el objetivo de definir el perfil y los límites del proceso de elaboración de decisiones políticas, para ello, propone la creación de un poder legislativo y ejecutivo transnacional, cuyas actividades estarían contenidas y limitadas en el derecho democrático básico (Held,1997:321); esto implicaría la creación de parlamentos regionales –en América Latina y África- y la práctica generalizada del referéndum, logrando que los ciudadanos intervengan en temas que los afectan seriamente.

“Una democracia cosmopolita debe siempre ser un plexo de organizaciones, asociaciones y agencias que promueven sus propios proyectos, sean económicos, sociales o culturales; pero estos proyectos deben siempre estar sujetos a las restricciones de los procesos democráticos y la estructura común de acción política.”<sup>38</sup>

La actual globalización está transformando el poder del Estado y la naturaleza de la comunidad política; conforme algunos indicadores -señala Held-, el poder del Estado como la posibilidad de emplear una fuerza militar contra el enemigo o la capacidad de elevar los impuestos y rentas; sigue siendo, en la mayor parte de los países de la OCDE, tan poderoso, incluso, más que sus predecesores (Held,2009:76)

En síntesis la concepción tradicional del poder del Estado, como un poder público, indivisible y territorialmente excluyente, está siendo desplazada dentro de la globalización; porque, en lugar de darle fin al Estado, la globalización, está estimulando toda una variedad de estrategias de mandato y gobierno, y en ciertos aspectos fundamentales, un Estado más activista. “Frente a este Estado, ha surgido un sinnúmero de organizaciones intergubernamentales, agencias y regímenes internacionales, que operan en el ámbito de

---

<sup>38</sup> David Held, *La democracia y el orden global. Del Estado moderno al gobierno cosmopolita*, Ediciones Paidós Ibérica S.A., Buenos Aires, 1997, p. 329

diferentes demarcaciones especiales, y de instituciones cuasi supranacionales como la Unión Europea. Existen asimismo entidades no estatales y organismos transnacionales que también participan intensamente en la política global.”<sup>39</sup>

Los objetivos que persigue la democracia cosmopolita son:

- Ampliación de la legislación que reestructure los mercados, y así contrarrestar los inmensos costos sociales – medioambientales que genera.
- Es indispensable una nueva forma de coordinación económica, plantea que es necesario la creación de una nueva agencia económica coordinadora.
- Es importante desarrollar medidas que, regulen la volatilidad de los mercados financieros internacionales.

A modo de corolario, David Held explica que, en estos momentos nos encontramos en la cúspide de una tercera gran transición, donde “la democracia podría afianzarse en ciudades, naciones-Estados y foros regionales y globales más amplios o, por el contrario, llegar a ser considerada como aquella forma de gobierno, que fue haciéndose gradualmente anacrónica en el siglo XXI.”<sup>40</sup>

### **2.3. Teoría de los Regímenes Internacionales:**

En la presente sección, se hace un breve repaso de la teoría del Régimen Internacional y tres visiones que analizan al régimen internacional de derechos humanos. La importancia del presente capítulo, se debe al fundamento teórico y a una de las mejores alternativas

---

<sup>39</sup> David Held, “¿Hay que regular la globalización?. La reinención de la política”, disponible en *Globalización y Derecho*, Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez comp., Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ecuador, 2009, p. 77

<sup>40</sup> *Ibíd*em, p. 90

desde mi entender, para construir instituciones apropiadas a favor de la defensa del consumidor, posteriormente analizado y explicado adecuadamente.

### **2.3.1. Antecedentes y características del Régimen Internacional:**

El término régimen internacional es acuñado por John Ruggie<sup>41</sup> en 1975, tras una serie de acontecimientos que surgen en el planeta a partir de los años 70's del siglo XX, como la tensión USA – URSS basada en la paridad nuclear, la crisis del sistema monetario internacional, la derrota de EE.UU. en Vietnam, etc., sucesos que a la postre adquieren el carácter de global en el sistema internacional. Al no existir, una herramienta adecuada que explique la conducta de los actores internacionales en el escenario mundial, es el medio adecuado para que surja el régimen internacional.

Robert Keohane, define al régimen, como un “conjunto de principios explícitos o implícitos, normas, reglas y procedimientos decisionales en torno a los cuales convergen las expectativas de los actores en una determinada área de las relaciones internacionales.”<sup>42</sup> Algunos autores por cuestiones didácticas han dividido los regímenes por su *base geográfica*, esto significa que pueden existir, regímenes bilaterales, regionales o mundiales. Otra clasificación, los distribuye en dos tipos: *régimen de hecho* y un *régimen formal o institucionalizado*.<sup>43</sup>

No se puede dejar de lado, mencionar la función esencial de un régimen; conforme lo establece Robert Keohane, se busca facilitar la elaboración de acuerdos específicos, sobre

---

<sup>41</sup>Ruggie definió al Régimen como “un conjunto de mutuas expectativas, normas y regulaciones, planes, energías organizativas y compromisos financieros que ha sido aceptado por un grupo de estados” (Keohane, 1984;80)

<sup>42</sup> Robert Keohane, *Después de la Hegemonía*, Argentina, Grupo editorial Latinoamericano, 1988, pp. 80

<sup>43</sup> Esta clasificación es presentada por el Dr. Luis Dallanegra Pedraza, “*Tendencias del Orden Mundial: Régimen Internacional*”, disponible en <http://luisdallanegra.bravehost.com/Regimen/regintro.htm>

asuntos de importancia sustancial, dentro del área de temas que cubre el régimen (Keohane, 1993:156); esto permite que las expectativas de los gobiernos sean más coherentes entre sí y los agentes de la política mundial, determinen que a través de estos acuerdos, podrán obtener beneficios mutuos, permitiendo de esta forma el desarrollo de los regímenes.

El régimen también cuenta con un principio importante, que Jervis llama “*recíproca*”, es decir existe un convencimiento de parte de los actores involucrados que, sí uno ayuda a otros o, no los lastima, inclusive a un cierto costo de oportunidad para uno mismo, los demás actuarán de forma recíproca cuando se den vuelta las cosas. Finalmente cabe añadir que los regímenes son importantes porque a criterio de Ruggie su uso es una vía que permite recuperar el desarrollo histórico y los procesos de comunicación establecidos entre los múltiples actores internacionales, ya que el debate de las normas presentes, en los diferentes ámbitos de las políticas internacionales, produce y transforma la naturaleza de las políticas globales. Por otra parte Robert Keohane sostiene que, la política mundial, al carecer de instituciones gubernamentales estructuradas y diría auditoras, se sumerge en una incertidumbre generalizada; en este escenario los regímenes tienen como función primordial, facilitar la formación de acuerdos mutuamente beneficiosos entre gobiernos, de tal forma que la anarquía, que impera en el escenario internacional no conduzca a una “guerra de todos contra todos” (Keohane,1993:154)

### **2.3.2. Análisis de las diferentes visiones teóricas sobre los Regímenes de Derechos Humanos:**

El presente análisis sobre el régimen de derechos humanos se debe a la relación directa que existe con la defensa del consumidor. Los derechos de los consumidores, forman parte de los derechos humanos y al no existir un estudio concreto de un régimen de

defensa del consumidor, el régimen de derechos humanos se convierte en el mejor aliado para exponer fundamentadamente sobre la defensa del consumidor.

### **2.3.2.1. Visión institucionalista:**

Los institucionalistas, plantean que los “Estados (actores autointeresados y racionales) deciden crear regímenes internacionales (en cualquier área temática), porque estos cumplen la función necesaria, de hacer posible la generación de ciertos bienes comunes, que no podrían generar sin cooperación.”<sup>44</sup> El problema con este planteamiento, desde la óptica de los derechos humanos, es que la existencia de ese bien o interés común no es evidente, para los Estados.

La visión institucionalista, establece que los beneficiarios de los regímenes internacionales de derechos humanos son en primer lugar, los actores de la sociedad civil nacional e internacional y los gobiernos de terceros Estados, a quienes se les concede herramientas normativas e institucionales para promover su agenda. La lógica que presentan los institucionalistas, sobre los regímenes internacionales de derechos humanos, es que pueden incentivar el cumplimiento de sus normas, de esta forma los Estados eludirían conseguir una mala reputación en la materia, si eso llegará a suceder, pueden ser vistos como socios no confiables, no solo en el campo de los derechos humanos, sino, en cualquier otro campo.

Como conclusión se puede mencionar que, desde la óptica de los institucionalistas, los regímenes de derechos humanos no pueden tener una relevancia importante sobre el

---

<sup>44</sup>Alejandro Anaya Muñoz, “Los derechos humanos desde las relaciones internacionales: normas, regímenes, “emprendedores” y comportamiento estatal”, disponible en *Los derechos humanos en las ciencias sociales: una perspectiva multidisciplinaria*, Ariadna Estévez y Daniel Vázquez, coord., FLACSO-UNAM-CISAN, México, 2010, pp. 57-58

comportamiento de los Estados, porque la violación o incumplimiento de los derechos humanos, no significa nada, al momento de adquirir una mala reputación, para que genere costos significativos en la práctica para los Estados.

### **2.3.2.2. Visión de la teoría liberal de las preferencias:**

Esta corriente, explica que “la creación de un régimen internacional, se da cuando las preferencias de un numero necesario y suficiente de Estados coinciden en ese sentido, y (más importante también) cuando la formación del régimen en cuestión, favorece los intereses o se adhiere a las ideas de los individuos y/o grupos con mayor influencia o representación dentro de cada uno de esos Estados.”<sup>45</sup> Es decir, el régimen de derechos humanos, se forma, sí es favorable a los intereses o coincide con las ideas de los individuos o grupos de mayor influencia y representación dentro de un número determinado de Estados. Los estados son actores racionales, que hacen un cálculo costo/beneficio, por lo tanto, si el beneficio de una estabilidad democrática a futuro, es mayor a un costo de soberanía, implícito en la creación de un régimen internacional, entonces se promoverá su establecimiento.

“La teoría liberal de las preferencias pone sobre la mesa la relevancia de los factores internos: las instituciones, la política, la economía y las ideas de individuos y grupos en cada Estado, deben ser tomados en serio, como posibles factores causales, en el estudio del surgimiento o creación de regímenes internacionales de derechos humanos.”<sup>46</sup>

Conforme esta corriente los regímenes internacionales de derechos humanos serian efectivos, si los actores influyentes como sindicatos, ONGs, grupos industriales,

---

<sup>45</sup> *Ibíd*em, p. 61

<sup>46</sup> *Ibíd*em, p. 62



movimientos de oposición, etc., pudieran utilizar al régimen para perseguir sus intereses o la aplicación de sus ideas en el ámbito interno o nacional.

### **2.3.2.3. Visión constructivista:**

Para el constructivismo, es importante las identidades estatales, las normas internacionales y sobre todo el papel de los “emprendedores de normas” en la política internacional. Entonces, desde esta visión, la instauración de regímenes internacionales se relaciona con los marcos de identidades y normas existentes a nivel global, en determinada región o al interior de cierto grupo de Estados y en momentos históricos concretos, así como (en su caso) con el activismo de “emprendedores de normas”, quienes, activando dinámicas de la lógica de lo apropiado, impulsan la creación de regímenes basados en normas (más que en intereses) por parte de los Estados” (Anaya,2010:63-64) Estos regímenes se orientan a la consecución de objetivos relativos a “ideas basadas en principios”, más que a la generación de bienes materiales.

La corriente constructivista sugiere además, que los regímenes internacionales de derechos humanos, alcanzarían verdadero impacto sobre el comportamiento de los Estados en la medida en que existan “emprendedores de normas” que dinamicen acciones dentro de una lógica de lo apropiado, también llamado de la conformidad social, que no actúan solo en relación al cálculo costo/beneficio, sino en función de su respuesta lógica de identidad y normas, que lleven a los Estados a modificar la definición de sus intereses, o incluso y de ser posible a transformar su identidad, de acuerdo con las estructuras de normas e identidades existentes alrededor de derechos humanos universales.

La literatura constructivista “indica que, en efecto, las normas y los regímenes internacionales de derechos humanos, adquieren relevancia práctica cuando estructuran

redes transnacionales de activistas (en otras palabras cuando surgen “emprendedores de normas”), que crean sinergias en procesos políticos y discursivos, que, a su vez, propician cambios importantes en materia de derechos humanos en países determinados.

Las redes transnacionales de activistas, es una de las principales formas de acción colectiva transnacional, conjuntamente con las organizaciones no gubernamentales transnacionales, las coaliciones transnacionales y los movimientos sociales transnacionales. Las redes transnacionales de activistas, son la figura más informal de los actores no estatales. Las redes son conjuntos de actores vinculados, que traspasan las fronteras nacionales, los une valores comunes, por intensos intercambios de información, servicios y discursos compartidos, siendo su actividad central el intercambio y uso de información. (Sikkink,2003:303).

Una explicación, para el apareamiento de las redes transnacionales y movimientos sociales, se debe a factores de “*expulsión*” y de “*atracción*”. Los de expulsión, incluyen los diversos tipos de represión, bloqueo o aislamiento que empujan a los activistas al campo internacional; la globalización, los movimientos de las compañías transnacionales o procesos de integración también son factores que han llevado a los activistas al plano internacional, (Sikkink,2003:314); por lo tanto los consumidores globales se incluirían dentro de esta explicación, porque los procesos económicos globales han limitado el poder de los gobiernos, y las soluciones, ya no pueden ser buscadas solo en el ámbito nacional, en relación a la vulnerabilidad e indefensión que el consumidor vive.

Entre los factores de atracción, o que facilitan la actuación de las redes en el plano transnacional, está el avance en las comunicaciones y en la tecnología internacional; el trabajo, estudio o exilio en el extranjero también se considera como un factor de atracción, que contribuye al reclutamiento de miembros para la red; otro factor es la existencia y

visibilidad de instituciones y normas internacionales, porque ofrece nuevos objetivos para la acción, nuevas oportunidades para la conexión de activistas y la disponibilidad de recursos internacionales.(Sikkink,2003:315)

Éxitos que la acción colectiva obtendría:

- Pueden contribuir a modificar las prácticas y comportamientos de los actores clave y cambiar sus perspectivas sobre sus intereses o reconstruir sus identidades.
- Los movimientos pueden crear conceptos y cuestiones que no estaban presentes en el debate.
- Son finalmente los Estados, (en menor medida las organizaciones regionales e internacionales) los destinatarios principales de las redes y coaliciones transnacionales.

La relación entre régimen y una acción colectiva de las redes, indica, que en cuestiones internacionales, varían significativamente en relación con la existencia y el grado de institucionalización de las normas, reglas y procedimientos; variando también el grado de apertura y receptividad de las instituciones internacionales, hacia los actores no estatales (Sikkink,2003:319), un claro ejemplo es el régimen de deuda, frente al régimen de derechos humanos, el primero es más fuerte frente al segundo, por tener más mecanismos para hacer efectivo el cumplimiento de sus reglas; en cambio el régimen de derechos humanos es más accesible que en materia de deuda. Finalmente “la estructura de oportunidades políticas varía por regiones, debido a la densidad y apertura de las

instituciones regionales. En este caso, Europa es la más densa, seguida por el sistema interamericano y luego –y a una mayor distancia- por África, Asia y Medio Oriente.”<sup>47</sup>

## **2.4. Teoría de la Sociedad Civil:**

El presente epígrafe permite comprender de forma sucinta el surgimiento de un movimiento que tiene en este momento el carácter de global, y que está intentando ingresar al escenario internacional como un actor principal en la toma de decisiones o elaboración de políticas públicas.

### **2.4.1. Antecedentes teóricos e históricos para el surgimiento de la sociedad civil global:**

La cosmovisión de la sociedad civil global<sup>48</sup>, es un neologismo de la última década conforme lo sostiene John Keane, que se originó “en la confluencia de tres corrientes temáticas solapadas entre los intelectuales de orientación pública a finales de la década de 1980:”<sup>49</sup> Estas corrientes para Keane son:

1. Renacimiento del antiguo lenguaje de la sociedad civil, especialmente en Europa centrooriental, después del aplastamiento militar de la Primavera de Praga.

---

<sup>47</sup>KathrynSikkink, “La dimensión transnacional de los movimientos sociales”, disponible en *Más allá de la nación: las escalas múltiples de los movimientos sociales*, Elizabeth Jelin, comp., Libros del Zoril, Buenos Aires, Argentina, 2003, p. 319

<sup>48</sup> Para John Keane: el concepto de sociedad civil global se refiere al crecimiento y la extensión de redes de instituciones socioeconómicas transnacionales a todos los rincones del mundo que se está produciendo contemporáneamente, de tal modo que los efectos pacíficos o <civiles> de esas redes no gubernamentales se perciben en todas partes, aquí y allí, a lo largo y a lo ancho, hacia y desde las áreas locales, abarcando regiones más amplias y extendiéndose al propio nivel planetario (Keane,2003:70)

<sup>49</sup> John Keane, “Reflexiones sobre la sociedad civil global”, en José Vidal Beneyto, dir., *Hacia una sociedad civil global desde la sociedad mundo*, Santillana ediciones generales, España, 2003, p. 69

2. La nueva conciencia, estimulada por los movimientos pacifistas y ecologistas, como miembros de un sistema mundial frágil y potencialmente autodestructivo; y
3. La difundida percepción que, la implosión de los sistemas comunistas de tipo soviético, implicaba un nuevo orden mundial.(Keane,2003:69-70)

“La sociedad civil global, es un espacio social vasto, interconectado y con múltiples estratos que abarca muchos cientos de miles de instituciones y formas de vida autónomas o no gubernamentales.”<sup>50</sup>

La presencia de la sociedad civil global, queda demostrada cuando a finales de la década de los años 90 del pasado siglo XX, ante una grave crisis económica, que llegó a tener consecuencias en todos los países del mundo, surgen movimientos locales, provenientes de la sociedad civil, que protestan contra el capitalismo global, de corte neoliberal que está perjudicando a la mayoría de la población. El descontento generalizado de los ciudadanos, desemboca en el apareamiento de un movimiento de tipo *mundial* que protesta contra el capitalismo.

La sociedad civil global, surge al plano internacional, en Seattle en 1999, cuando tuvieron lugar masivas manifestaciones contra la Organización Mundial del Comercio, sitios como Praga, Estocolmo, Washington, Ginebra, Niza entre otros, fueron escenarios de sucesivas protestas contra la globalización neoliberal, dando inicio a los movimientos de protesta mundial antiglobalización. (Insausti:2004).

Para Marisa von Büllöv, la sociedad civil global, surge a partir de la expansión de las fronteras. La aparición de la sociedad civil global, se apoya empíricamente en una

---

<sup>50</sup> *Ibíd*em, p. 70

diversidad de fenómenos como “las movilizaciones de los actores estatales hacia nuevas esferas globales o al aumento exponencial del número de organizaciones no gubernamentales internacionales”<sup>51</sup>

#### **2.4.2. Formas en que opera la sociedad civil global:**

La sociedad civil global, al reunir diferentes y varios grupos sociales, tiene al menos un aspecto en común, a pesar de las distancias geográficas y las barreras del tiempo, se puede organizar deliberadamente y realizar actividades de forma transnacional, sean estas, de tipo político, económico, social, ambiental o cultural con un mínimo de violencia y un máximo de respeto al principio de reparto civilizado del poder.

La manera en que la sociedad civil global, realiza sus actividades, es a través de redes transnacionales y en el caso presente, son redes transnacionales de defensa de los derechos humanos. Se define que “Las redes son formas de organización caracterizadas por modelos de comunicación e intercambio voluntario, recíproco y horizontal. (...) las redes transnacionales se organizan para promover causas, ideas basadas en principios y normas, y con frecuencia involucrar a individuos que defienden cambios de política, que no pueden vincularse fácilmente, con una comprensión racionalista de sus “intereses”.”<sup>52</sup>

A través de estas redes transnacionales,<sup>53</sup> la sociedad civil global, puede presionar a los Estados, negociar con otras organizaciones internacionales, obligar y rechazar a otras

---

<sup>51</sup> Grace Jaramillo, “Estudio introductorio. Las Relaciones Internacionales en América Latina: una amalgama de nuevos enfoques y nuevos actores”, disponible en [http://www.flasco.org.ec/biblio/shared/biblio\\_view.php?bibid=110199&tab=opac](http://www.flasco.org.ec/biblio/shared/biblio_view.php?bibid=110199&tab=opac)

<sup>52</sup> Margaret E. y Kathryn Sikkink, *Activistas sin fronteras. Redes de defensa en política internacional*, México, Siglo Veintiuno editores, 2000, pp. 26-27

<sup>53</sup> Las redes de defensa transnacional surgen hace unos 30 años atrás, por la facilidad de comunicación e interacción entre sus diferentes miembros permitiendo la tecnología y la información, un desarrollo abrumador de diferentes redes de defensa transnacional y entre las que se puede incluir la de defensa del consumidor.

organizaciones estatales, además, defienden formas de vida diferente, capacitan adecuadamente, entre otras actividades; en pocas palabras, las redes transnacionales contribuyen a definir y redefinir, en cuanto a bienes y servicios, quién obtiene qué, cuándo y cómo en el mundo (Keane, 2003:72).

Para conseguir esos objetivos, las redes transnacionales utilizan ciertas tácticas que Keck y Sikkink, han sabido identificar y que a su entender sirven para persuadir, socializar su propuesta y ejercer presión a los diferentes actores sean estatales, organismos regionales o comunitarios y grandes transnacionales; para ello las redes utilizan: i) *la política de la información*, ii) *la política simbólica*, iii) *la política de apoyo y presión* y, iv) *la política de responsabilizar*.<sup>54</sup> Estas políticas, se materializan a través de campañas informativas que se apoyan en muchos casos en historias conmovedoras y reales; boicots tanto a los gobiernos, organismos internacionales e incluso a compañías transnacionales y, protestas que buscan la atención de parte de sus gobiernos y el público en general.

Debe entenderse, que una de las probabilidades, para el surgimiento de una red de defensa transnacional, se debe a que, los asuntos que defienden los integrantes de una red en una determinada región o localidad, tienen como principal obstáculo, el bloqueo de los canales de comunicación, o no son fluidos entre el gobierno y el grupo o grupos nacionales; o, a su vez, estos canales pueden ser ineficaces para resolver el conflicto, poniendo en marcha un modelo característico de estas redes, que se conoce como el “*modelo bumerang*”.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Para ahondar el tema revisar la obra: “*Activistas sin fronteras. Redes de defensa en política internacional*”, pp. 36 - 48

<sup>55</sup> El modelo bumerang consiste en que un Estado determinado ha bloqueado los canales de comunicación de sus redes nacionales, por lo que ellas acuden a conexiones internacionales, quienes se convierten en sus aliados internacionales para tratar de ejercer presión sobre sus gobiernos desde afuera, incluso acuden a organismos internacionales para que sean ellos quienes ejerzan presión.

La acción colectiva, que se logra a través de este modelo, es movilizar a los individuos y organizaciones no estatales en torno a objetivos comunes, actuando simultáneamente dentro y fuera de las fronteras nacionales, pero, estos resultados, son aun contradictorios, porque no generan vínculos institucionalizados o permanentes. Aun así, no se puede desconocer que los actores no estatales han incrementado paulatinamente sus vínculos con sus similares, más allá de las fronteras nacionales, estableciendo de esta manera nuevos espacios de coordinación a nivel transnacional. (Jaramillo,2009:20)

El movimiento de defensa de los consumidores, es parte de este vasto espacio social, llamado sociedad civil global, porque reúne a diferentes organizaciones, redes y asociaciones de ciudadanos provenientes de diferentes países, unidos por un objetivo en común, alcanzar una defensa y protección adecuada para todos los consumidores tanto a nivel local, nacional, regional y mundial, para ello utilizan políticas de información, apoyo, presión, etc., a través de campañas de información, boicots, marchas contra los gobiernos, emiten boletines de información a manera de alertas sobre productos que pueden causar daños a los consumidores, entre otras acciones.

A su vez el movimiento de consumidores, trabaja conjuntamente con otras redes o movimientos sociales transnacionales, como los grupos de defensa de derechos humanos o ambientales; un ejemplo de ello es la actuación de Consumer International (CI) -agrupa a más de 220 organizaciones de consumidores de 115 países- en la 15ª Cumbre de la Naciones Unidas sobre el cambio climático, realizada en Copenhague – 2009; el mensaje central de CI era dar a conocer que “muchos consumidores quieren actuar sobre el cambio climático, pero se sienten incapaces de hacerlo debido a la inacción de los gobiernos y a la falta de verdaderas alternativas ecológicas, de negocios y empresas. (...) Si es que realmente se quiere mitigar el cambio climático, los consumidores deberían participar



estrechamente en su implementación. (...) El clima del mundo no va a ser salvado por papeles, sino a través de la acción. Es hora de crear las condiciones bajo las cuales las acciones individuales y colectivas de los consumidores puedan contribuir a un futuro sostenible.”<sup>56</sup>

## **2.5. Síntesis de las teorías expuestas:**

Los postulados, desarrollados a lo largo del presente capítulo, se completan de la siguiente manera: primero, permiten tener un panorama del escenario internacional que la globalización neoliberal, junto a sus actores imprimen en el desarrollo y desenvolvimiento del mercado mundial, sitio en el que confluye el consumidor y donde se producen actos que provocan vulnerabilidad e indefensión cuando se violentan o irrespetan los derechos de los consumidores.

Segundo, la teoría de la gobernanza global y el proyecto cosmopolita, se interrelaciona con el panorama internacional que la globalización neoliberal ha creado, porque las situaciones y problemas económicos, sociales, culturales y ambientales, han provocado el apareamiento de nuevas perspectivas sobre un gobierno, que funcione a nivel mundial, como una federación mundial, donde sigan presentes los actores tradicionales como los estados y se dé apertura a la integración de nuevos actores como la sociedad civil global, que trabaja por alcanzar un espacio de representación y de mayor democratización en el escenario internacional. El proyecto cosmopolita y la gobernanza global se pueden convertir en los mejores aliados de los actores no tradicionales, para que puedan crear nuevas formas de representación y democracia en la esfera internacional.

---

<sup>56</sup> COP15: Cambio climático, los consumidores están listos para actuar, 18 dic 2009 comunicado de prensa, disponible en <http://es.consumerinternational.org/news-and-media/press-releases/2009/12/as-the-cop15-climate-change-summit-in-copenhagen-draws-to-a-close,-consumers-are-eager-to-act>

Tercero, la teoría de un régimen internacional, se liga con la construcción de una gobernanza global, a través de una democracia cosmopolita, porque funda un espacio formal donde concurren actores tradicionales como los estados, organismos internacionales y comunitarios y los actores no tradicionales como las transnacionales y la sociedad civil global; permitiendo de esta manera crear un mayor espacio de representatividad y plantear soluciones, a problemas que tienen en la actualidad, el carácter de globales, entre los que se incluye la vulnerabilidad e indefensión del consumidor.

Finalmente la teoría de la sociedad civil global, explica la forma en que los movimientos, redes y organizaciones no gubernamentales están interactuando dentro de un gran movimiento mundial, las herramientas que usan, la forma en que extienden sus vínculos y su aporte para comprender las inquietudes, problemas y descontentos que los ciudadanos del planeta están viviendo, indistintamente del lugar de origen.

## **2.6. Conclusión:**

La globalización neoliberal, que parece dominar todos los espacios sean políticos, económicos, sociales, ambientales, técnicos y culturales, presenta un escenario algo distinto al mundo a partir de finales de 1970 del pasado siglo XX. La receta neoliberal, impuesta desde ese momento al mundo, se mantiene y ha traído como consecuencia grandes cambios al escenario internacional.

El surgimiento de problemas, que han traspasado las fronteras nacionales como el terrorismo, narcotráfico, daños ambientales o las violaciones a los derechos humanos, ha provocado no solo un nuevo escenario mundial, sino también el surgimiento de nuevos actores no gubernamentales y/o estatales, sobre todo la presencia de seres humanos -

personas de carne y hueso- que se han unido con sus similares y han emprendido una jornada por organizarse, ya no solo a nivel local o nacional, sino regional y mundial.

La sociedad civil global, se está organizando, entrelazando y comunicando con ayuda de la tecnología e inventos que la propia globalización le brinda, borrando las fronteras y se está empezando a plantear nuevas alternativas de cambio, para conseguir, un mundo más justo y equitativo, donde la gobernanza global y el proyecto de democracia cosmopolita apuntan a ser, una de las verdaderas y mejores opciones.

Asimismo, la teoría de un régimen internacional de derechos humanos, que es el aspecto principal, que nos ocupa, es una gran alternativa en este escenario global, porque, a través de su creación se podría llegar a construir principios, normas, reglas y toma de decisiones, donde todos los actores internacionales sean estos públicos o privados, puedan participar y cooperar activamente, para conseguir cambios trascendentes, frente a las violaciones de los derechos humanos, especialmente, lograr la construcción de un régimen internacional de defensa del consumidor, lo que se perfila como una de las mejores alternativas para lograr erradicar la vulnerabilidad e indefensión, que en estos momentos el consumidor global experimenta.

## **CAPÍTULO III**

### **3. Caso práctico: La realidad de los consumidores andinos**

#### **3.1. Análisis de caso: Comunidad Andina de Naciones (CAN):**

La Comunidad Andina de Naciones -CAN-, se constituye en el caso práctico a ser analizado dentro del presente trabajo de investigación, pues, el análisis del mismo, permite contrastar las teorías de globalización, gobernanza global, proyecto de democracia cosmopolita, régimen internacional y de la sociedad civil global, con la vulnerabilidad e indefensión que el consumidor andino está experimentando en la región.

Este ejercicio se realiza en base a los siguientes aspectos:

- ❑ La región andina forma parte de la globalización neoliberal;
- ❑ La participación de la sociedad civil, en el proceso de integración, presenta un protagonismo a partir de la presente década, permitiendo la proyección de un reparto de poder, entre la sociedad civil y los estados miembros de la CAN,
- ❑ Finalmente, los actores públicos y privados, están trabajando por construir una protección y defensa del consumidor -específicamente del consumidor andino-, esta labor puede ser el inicio para la construcción de un régimen regional de defensa del consumidor, que se podría apoyar en la creación de una gobernanza global.

#### **3.1.1 Escenario en el que se desenvuelve el consumidor andino:**

La Comunidad Andina de Naciones, ha conseguido, durante el presente siglo, el establecimiento de un mercado ampliado -conforme la dinámica de la actual globalización-, según informe de la propia CAN; este mercado es eficaz, ha acrecentado el comercio

intracomunitario e instaurado, beneficios palpables en la inversión y en la generación de empleo.

Cifras de la propia CAN, indican que, el mercado andino reúne cerca de 100 millones de consumidores, repartidos entre los cuatro países miembros que son Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú; a quienes se les denomina consumidores andinos; pero, para que el consumidor andino, pueda aprovechar plenamente las oportunidades que este mercado comunitario le ofrece, debe tener seguridad, que sus intereses y derechos están protegidos, esto es, que existe un mínimo de garantías, al momento de adquirir un bien o utilizar un servicio, además, una adecuada información y un marco legislativo y jurídico apropiados.(Giraldo:14)

Durante la presente década, se ha derivado, un mayor interés por parte de los organismos que componen la CAN para que diversos actores sociales participen más activamente dentro del proceso de integración. Por tal motivo se han realizado acciones encaminadas a alcanzar ese objetivo, siendo el Consejo Presidencial de la CAN quien emite algunas Directrices, para canalizar e impulsar dicha participación.

Según el Informe 2005-2006, elaborado por la Secretaria General de la CAN, dichas acciones se desenvuelven en torno a tres ejes:

- i) Un dinamismo creciente de los Consejos Consultivos Empresarial y Laboral Andinos (CCEA y CCLA),
- ii) Activa participación de actores no gubernamentales, en la formulación de políticas comunitarias, y
- iii) Creación de nuevas instancias consultivas, dentro del Sistema Andino de Integración -SAI- (CAN, 2006:60)

Al existir una mayor participación, de la sociedad civil, la CAN crea durante el periodo 2002-2003, algunas instancias institucionales, con el objetivo de canalizar de manera más formal, la participación de algunos sectores sociales; entre estas iniciativas, nace la *Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor* (Decisión 539, de marzo de 2003)

La Mesa, es un mecanismo complejo y novedoso al interior de la CAN, porque se constituye en la primera institución consultiva del SAI; pero, aunque es una excelente iniciativa, es lamentable indicar que la instalación de la Mesa de forma real, se produce recién en el año 2009, bajo la Presidencia Pro-Témpore ejercida por Ecuador y el Reglamento de la Mesa se logra en marzo del 2011, bajo la Presidencia Pro-Témpore de Bolivia.

### **3.1.2 Rol de los Estados andinos en defensa de sus consumidores:**

Para entender el rol que tienen los Estados andinos, a favor de la protección y defensa de sus consumidores y usuarios, hay que distinguir dos esferas: la interna y la comunitaria, porque ambos escenarios presentan grados de desarrollo diferentes. Internamente, cada uno de los países andinos, ha emitido una normativa especial que defiende y protege a sus consumidores, dentro de cada una de sus respectivas circunscripciones territoriales. Hasta la fecha están vigentes las siguientes normas:

- ▣ Bolivia: *Decreto Supremo No. 0065* norma la defensa, protección efectiva y promoción de los derechos de los consumidores, vigente desde el 3 de abril del 2009,
- ▣ Colombia: posee el *Decreto 3466* que es el *Estatuto de Protección al Consumidor* vigente desde 1982,

- ▣ Ecuador: está vigente la *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* emitida en julio de 2000 y su reglamento en marzo de 2001y,
- ▣ Perú: está vigente la *Ley 29571 que es el Código de Protección y Defensa del Consumidor*, emitido el 1 de Septiembre de 2010.

Sí se revisa la historia, sobre la construcción de una defensa a favor de los consumidores y usuarios, relacionados con el rol de los Estados andinos, se puede apreciar que, Ecuador, Colombia y Perú son los más adelantados, porque iniciaron la construcción de una normativa especial desde la década de los 80's del pasado siglo XX (caso de Colombia) ya inicios de los 90's lo hicieron Ecuador y Perú, finalmente Bolivia lo hizo recién en el presente siglo, 2009.

Ecuador y Colombia además, han incluido los derechos de sus consumidores y usuarios en sus respectivas constituciones; Colombia los enuncia en los Art. 78 y 88 de su respectiva Carta Magna y Ecuador los ha incluido desde la constitución de 1998, dentro de los derechos colectivos y en la actual Constitución, vigente desde octubre de 2008, dentro del *Título II: Derechos, Capítulo III: Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, Sección IX: Personas Usuarias y Consumidores, artículos 52 al 55*, considerando a los consumidores y usuarios como parte de los grupos de atención prioritaria.

También es importante recalcar que cada uno de los países andinos, posee estructuras gubernamentales y estatales que defienden a sus consumidores y usuarios a nivel local, Bolivia, lo hace a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, que forma parte del Ministerio de Justicia; Colombia lo hace a través de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-, específicamente a través de la

Superintendencia Delegada para la protección del consumidor; Ecuador posee la Defensoría del Pueblo y la Dirección de Defensa del Consumidor –DIDECO-, que forma parte del Ministerio de Industrias y Competitividad -MIPRO- y en Perú existe la Comisión de Protección al Consumidor -CPC-, que forma parte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual -INDECOPI-.

En el campo de la normativa comunitaria, los Estados andinos han tenido como prioridad los temas económicos, principalmente el de competencia, por lo tanto, es la materia que mayor impulso ha tenido dentro de la CAN y guarda concordancia indirecta con los consumidores.

Entre la normativa más reciente, se puede citar: en marzo de 2005 la Comisión de la Comunidad Andina aprobó la *Decisión 608* sobre Normas para la protección y promoción de libre competencia en la Comunidad Andina. Esta normativa, prohíbe y sanciona conductas restrictivas de la libre competencia (acuerdos y abuso de posición de dominio) que afectan a la Subregión, su objetivo consiste en buscar la eficiencia de los mercados *y el bienestar de los consumidores*.

La *Decisión 619*, contiene las *Normas para la Armonización de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios, Transportistas y Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo en la Comunidad Andina*; asimismo existe un sin número de Decisiones relacionadas con el comercio de productos agropecuarios o una legislación sanitaria, entre otros, que benefician al consumidor andino.

Un aspecto importante a considerar, en beneficio del consumidor tanto a nivel regional como mundial; que tiene como participantes a: Estados, empresas transnacionales, ONG's, organismos comunitarios e internacionales y consumidores, es lograr



la implementación de la *Responsabilidad Social Empresarial -RSE*<sup>57</sup>, que tiene sus orígenes en el *Pacto Global de las Naciones Unidas*<sup>58</sup>, en vigencia desde el 2000, donde “se propone contribuir a que los mercados sean más sustentables y que incluyan a todos los ciudadanos.” (Vargas,2006:11).

La RSE se convierte, en una de las mejores herramientas a favor del consumidor y en sí de todos los integrantes de la sociedad, pues, si las empresas mantienen una conducta socialmente responsable, esto contribuiría a la instauración de bases para una mejor convivencia social y mayor gobernabilidad en naciones en desarrollo. (Vargas,2006:5).

### **3.1.3 El rol de la sociedad civil en la CAN:**

La iniciativa de una activa participación de la sociedad civil en la CAN, nace a través del proyecto *de Fortalecimiento de la Sociedad Civil de la Comunidad Andina (SOCICAN)*, su objetivo era “Ampliar la participación de la Sociedad Civil en el proceso de integración regional andina”. Para poder cumplir con este objetivo, se promovió mecanismos y espacios de interacción de diferentes grupos, organizaciones e instituciones de la sociedad civil, relacionados con derechos humanos, medio ambiente, cultura de paz y desarrollo territorial.

En abril de 2007, organizaciones de consumidores del área andina se reúnen en Lima-Perú, en la sede de la CAN, para constituir el *Grupo Andino de Organizaciones de*

---

<sup>57</sup>La RSE es una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sustentable en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y las generaciones futuras. (Boletín Informativo N° 1, Sociedad Civil en Responsabilidad Social, p. 16)

<sup>58</sup>El Pacto Global se asienta sobre los siguientes principios: Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, Derecho a la seguridad, Derecho a la información, Derecho a elegir, Derecho a la representación, Derecho a la reparación, *Derecho a la educación del consumidor* y Derecho a un medio ambiente sano. (Vargas,2006:11-12)

*Consumidores -GAOC-*, con el fin de contribuir en los procesos de integración y fortalecimiento de los mecanismos de protección y defensa de los consumidores de la subregión; y solicitar además a la CAN y al SAI, su reconocimiento e incorporación a la *Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor*.

Los miembros que conforman el Grupo Andino de Consumidores son:

- Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor - BOLIVIA
- Organización de Consumidores y Usuarios- CHILE
- CONADECUS Consumidores Chile - CHILE
- Consumidores Colombia - COLOMBIA
- Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios - ECUADOR
- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios - PERU
- Movimiento Iniciativa de los Consumidores– VENEZUELA

Hoy en día, el *Grupo Andino de Consumidores –GAC-*, se constituye en el representante oficial de los consumidores andinos ante la Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor, lastimosamente no existe una gran información, que demuestre que es una organización muy activa, la última sesión que mantuvieron conforme lo señala su página web se produjo en Chile, en 2010.

#### **3.1.4 Realidad de los consumidores andinos. Análisis Global:**

El fundamento principal de mi tesis, ha sido tratar de demostrar la vulnerabilidad a la que está expuesto el consumidor global, al momento de acudir a un mercado donde la relación de negociación, poder e irrespeto del capital -entiéndase como las empresas

transnacionales-, pone en riesgo la economía, integridad, salud e incluso la vida de consumidores y usuarios a nivel mundial; porque la globalización neoliberal consolidó un mercado global, donde las transnacionales han puesto en primer lugar sus intereses de ganancia y poder, frente al respeto y consideración de los derechos humanos de sus consumidores.

La vulnerabilidad e indefensión del consumidor global, se demuestra, cuando no se brinda seguridad al consumidor, al momento de adquirir productos que no cumplen las normas mínimas de calidad; la información que se les entrega a través de la publicidad es engañosa, abusiva y sesgada; no existe el acceso a bienes y servicios de calidad, situación que se da principalmente en países en vías de desarrollo; tampoco existe respeto al medio ambiente, ni la utilización e implementación, en la gran mayoría de compañías, de tecnologías limpias, etc. Esto se demuestra, al revisar acontecimientos históricos, tristemente recordados por consumidores y usuarios en todo el mundo, como el daño que presentaron los automóviles en la década de los 70's o el escándalo de la fórmula de Nestlé, entre otros que han sido analizados en el primer capítulo. Pero, al ser el consumidor global, un conglomerado de grandes proporciones, he decidido basar mi análisis práctico en el consumidor andino.

La CAN, es un proceso de integración que inició en 1969 con cinco países miembros, en la actualidad son cuatro -Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú-, con el propósito de mejorar juntos el nivel de vida de sus habitantes a través, de la integración y cooperación económica y social, en un principio se la conoció como Pacto Andino.

Como todo proceso de integración, ha presentado varios cambios y transformaciones, por ejemplo durante los años 70's, imperó el modelo de sustitución de importaciones, vigente por una década. Con la llegada de la "década perdida" en los 80's, se produjo un

estancamiento en el proceso de integración y para finales de esa década, los países andinos, deciden abandonar el modelo de desarrollo cerrado y adoptar en su lugar un modelo abierto. “El comercio y el mercado, adquirieron prioridad, lo que se reflejó en la adopción de un Diseño Estratégico y un Plan de Trabajo, donde el tema comercial era el predominante”<sup>59</sup>

El modelo neoliberal, presente en los países andinos, desde la década de los 90's, ha impulsado el comercio intracomunitario; un claro ejemplo se conoce, cuando en 1993, se crea la *Zona de Libre Comercio* en la CAN, eliminándose los aranceles entre los países miembros, y permitiendo el crecimiento del comercio intracomunitario y la generación de empleos, también se liberalizó los servicios, especialmente los de transporte, en sus distintas modalidades.

El comercio ha sido una de las principales prioridades de la CAN, pero para principios de la presente década, los temas sociales, se mantenían en posición de contraste con el desarrollo y pobre atención por parte de los Estados andinos, esto se demuestra al comparar la creación del Consejo Andino Empresarial y Laboral en 1969, bajo el nombre de Comité Económico y Social y recién en el 2003 se incorpora al proceso de integración la vertiente social, estableciéndose, en ese momento, un Plan integral de desarrollo social.

A partir del 2003, dentro de la CAN, nacen iniciativas de interés social como la *Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor*, esta Mesa tiene la categoría de instancia consultiva, dentro del SAI, y busca promover la activa participación de las instituciones públicas y privadas de los países miembros, que trabajan en defensa del consumidor. Entre los considerandos de esta Decisión, se señaló:

---

<sup>59</sup><http://www.comunidadandina.org/quienes/resena.htm>

Primero, que el Consejo Presidencial Andino, reitera la necesidad de promover la participación organizada de la sociedad civil en los procesos internos de toma de decisiones de la CAN.

Segundo, que “la defensa de los derechos del consumidor constituye una herramienta fundamental para contribuir al desarrollo de las capacidades y potencialidades productivas y de los servicios prestados en la Comunidad Andina, así, como para asegurar que no se lesionen los intereses de los pobladores de la Subregión, a través del abuso de las posiciones dominantes de mercado, o de otras prácticas comerciales desleales”<sup>60</sup>

Desde la emisión de esta Decisión, los consumidores, ingresan a la esfera de interés de la CAN, pero los Estados miembros, no demostraron realmente un gran interés en que se cumpla lo que ellos mismos habían creado, porque la Mesa realmente se instauró en el 2009. Por otra parte, los representantes de la Sociedad Civil que simbolizan a los consumidores, se instauraron como el Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores – GAOC-, en el 2007.

La teoría presentada por Evans, sobre la sinergia, entre Estado-Sociedad Civil, para compartir poder entre ambos actores, se aplicaría a la realidad de la CAN, pero este proceso aún está en construcción; no es suficiente enunciar a través de una normativa que el papel de la sociedad civil en el proceso de integración, es importante, ni tampoco es suficiente crear una Mesa Andina de Participación de la sociedad civil, sino no se construye un verdadero espacio de cooperación e interrelación entre Sociedad-Estado, porque si se logra un trabajo conjunto, la vulnerabilidad que el consumidor andino presenta en la actualidad, podría ser combatida, se disminuiría y se podría llegar a la construcción de niveles de

---

<sup>60</sup> Decisión 539, disponible en [http://intranet.comunidadandina.org/IDocumentos/c\\_Newdocs.asp?GruDoc=07](http://intranet.comunidadandina.org/IDocumentos/c_Newdocs.asp?GruDoc=07)

protección y defensa elevados en la región, a su vez se crearían bases más sólidas para la participación activa, de los miembros de la sociedad civil andina.

También, es necesario e indispensable dotar a la Mesa de las herramientas, instrumentos, metodologías y recursos necesarios para alcanzar ese objetivo.

Si medimos la importancia que tiene en la agenda de la CAN, por un lado la integración económica y por otro la creación de una agenda social, que permita una participación de la sociedad civil, encontraremos que la primera, posee una supremacía incalculable frente a la segunda. Solo comparando la fecha de creación del Consejo Andino Empresarial y Laboral en 1969 y la Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor en el 2009, existe una gran brecha de asimetría en el desarrollo, de cada una de ellas.

Ante estos antecedentes, no se puede negar que el consumidor andino, ha vivido en un total desamparo e indefensión por parte de la CAN. En estos momentos, se debe tratar de equiparar una relación de apoyo e interés de parte de la CAN, hacia el consumidor, porque existe una diferencia de más de 40 años de retraso, frente al capital; entonces ¿cómo se puede negar la vulnerabilidad del consumidor andino, ante esta realidad?.

El proceso de integración, aun no ha sido capaz de construir un espacio para que la agenda social –incluyendo al consumidor- realmente tenga un desarrollo, tanto en la escena política o en la implantación de políticas que beneficien al consumidor, frente a los atropellos y abusos del capital en la región. Pero este abandono, en que ha estado sumido el consumidor andino, parece mostrar un leve cambio, si consideramos que el ingreso y participación de la sociedad civil andina, en este caso, representada por el GAOC, reúne las condiciones propuestas por la teoría de la sociedad civil global, para ser considerado, un

fiel representante de la sociedad civil andina, pues, agrupa a varias organizaciones de consumidores de cada uno de los países miembros.

Ellos se convierten en los mayores representantes de los consumidores en cada uno de sus países y forman parte de otras organizaciones regionales como OCLAC y de carácter mundial como CI.

Son redes transnacionales, de defensa de los derechos de los consumidores, debido a que utilizan ciertos mecanismos, como campañas de información en cada uno de sus países, apoyados por las redes externas como CI; participan activamente en la construcción o emisión de una normativa especial en sus países de origen y forman parte de la Mesa Andina. Se constituyen en protagonistas, pero en materia comunitaria, ese trabajo aun está en construcción, porque no tienen ese poderío, para ser escuchados o para influir sobre políticas comunitarias, tampoco se ha logrado una continuidad en el trabajo de la Mesa, ésta se constituye formalmente en 2009 y recién el 30 de mayo de 2011 se logra la emisión de su respectivo reglamento.<sup>61</sup>

Por otro lado, tampoco se ha logrado alcanzar una real participación de la sociedad civil en la Mesa, ni un trabajo coordinado entre los integrantes de la Mesa –organismos gubernamentales que trabajan en cada uno de sus países en materia de consumidores y el GAOC-, para consolidarla, como el espacio de interacción entre la sociedad civil andina y los Estados, esto impide construir una real defensa y protección del consumidor andino, es

---

<sup>61</sup>El próximo desafío de esta instancia consultiva, es la aprobación del Plan de Trabajo, para las próximas gestiones, documento que deberá contener los lineamientos y parámetros normativos, institucionales, de políticas públicas y acciones conjuntas que promuevan el ejercicio pleno y la protección efectiva de los derechos de usuarios y consumidores, provenientes de los Países Miembros y Asociados a la CAN. (<http://www.consumidor.gob.bo/index.php/noticias/136-se-aprueba-reglamento-de-la-mesa-andina-de-proteccion-al-consumidor-presidida-por-bolivia>)

decir, no se puede poner en marcha un régimen regional de defensa del consumidor, que podría constituirse en una gran herramienta, para alcanzar este objetivo.

Si la Mesa, es solo un ente, que está en un lento proceso de edificación, y donde el interés de los estados miembros por cambiar esa verdad es casi nula, el consumidor andino sigue en indefensión y es un grupo vulnerable ante un mercado comunitario al que no se la ha puesto principios o normas de respeto hacia el consumidor y usuario andino, porque derechos elementales como: el derecho de seguridad, información, elección y especialmente, el derecho a ser escuchado, que el consumidor en estos momentos debería tener, son aun expectativas o ideales a tratar de alcanzar dentro de la región.

Ahora si miramos de forma superficial el grado de desarrollo interno de cada uno de los países miembros, se establece la siguiente conclusión: Bolivia recién está tratando de crear un sistema de protección a favor de su consumidor; Colombia lo ha hecho desde la década de los 80 y en este momento, se orientan firmemente hacia la expedición de un Nuevo Estatuto del Consumidor, promovido por la Superintendencia de Industrias y Comercio -SIC-; Ecuador, tiene el mayor grado de desarrollo en materia constitucional, lo lamentable es que, sigue siendo letra muerta, porque aun no se cumple y la ley vigente del año 2000, se vuelve obsoleta ante la realidad nacional, regional y mundial; finalmente Perú, emitió un nuevo código en el 2010, renovando su legislación acorde a la realidad nacional, pero se necesita tiempo para conocer sus avances.

Finalmente es lamentable que en la región, los principios que establece el Pacto Global de las Naciones Unidas, que están íntimamente relacionados con la defensa del consumidor, derechos humanos, medio ambiente y el comportamiento de las empresas, aun no tiene asidero en la región. Obtener un mercado justo, respetuoso y que vele por un consumo sostenible a través de la práctica de normas de conducta éticas, voluntarias y



permanentes, más que legales, por parte de las empresas, y en sí de todos los agentes que intervienen en las relaciones de consumo, se convierte en un gran reto a cumplir en el presente siglo.

Lo anterior debido a que otorga roles a cada uno de los involucrados, que son entre otros: empresas que debentener como objetivo la construcción de un mercado sostenible, equitativo, competitivo, con márgenes de beneficio razonable y respetuoso; los consumidores deben crear una conciencia, de su condición de grupo vulnerable e indefenso. Se insiste que es necesario propender al conocimiento efectivo de sus derechos y obligaciones y tener una mayor participación en los temas que les atañe; y, por último los Estados que deben tener una mayor injerencia y acción para lograr una exitosa ejecución de la RSE, tanto en sus países como a nivel regional.

#### **3.1.4.1 Posibilidades y obstáculos que enfrenta el consumidor andino**

Los progresos internos y en algo, los que se están tratando de crear en el campo comunitario a favor del consumidor, son importantes, pero se sigue en deuda, con el consumidor andino, porque no existe: primero una legislación comunitaria que beneficie directamente al consumidor, que le brinde confianza y seguridad cuando sus derechos como consumidor andino se ven afectados; segundo el grado de representatividad de la sociedad civil, aun es ineficiente porque no existe una democratización y real representación de las asociaciones de cada uno de los países miembros, ya que falta apoyo estatal para la creación de organismos o asociaciones de defensa del consumidor, en cada país miembro.

Tercero, aun no se da un mutuo otorgamiento de poder, entre los estados miembros y la sociedad civil, por lo tanto la generación de una gobernanza regional, basado en un

proyecto de democracia cosmopolita, es una idea, que aun no tiene cimientos en la subregión; hecho lamentable, porque la región andina, se encuentra dentro de la misma disyuntiva internacional, los problemas, ya no solo son nacionales, los problemas traspasan esas fronteras y en este caso son regionales.

El intercambio de bienes y servicios andinos, defectuosos o de mala calidad afectan a todos los consumidores andinos, indistintamente del país de origen, por lo tanto es importante no solo considerar, sino y lo más relevante, aplicar teorías como la gobernanza global o una democracia cosmopolita, tratando de utilizarlas como el medio idóneo de encontrar y construir soluciones de ámbito regional.

A criterio del señor Crisólogo Cáceres, representante de GAOC, los consumidores andinos, afrontan problemas similares en todos los países de la Subregión. Básicamente, éstos se pueden resumir en dos grupos: Problemas derivados de la asimetría de información y problemas derivados de la asimetría de poder. En cuanto a los primeros resulta obvio que, en casi todos los casos, los proveedores brindan al consumidor información confusa o engañosa o simplemente omiten dársela y ésta es la razón por la cual el consumidor adopta decisiones de consumo que no necesariamente benefician sus intereses. Ejemplo: Las cláusulas contractuales y las comisiones abusivas que cobran los bancos.

En lo que se refiere al segundo tipo de problemas, éstos tienen que ver con los acuerdos, concertaciones y fusiones que llevan a cabo las empresas a fin de homogenizar los precios y condiciones en que comercializan sus productos y servicios de modo tal que, aunque el consumidor estuviera bien informado (que casi nunca lo está), no podría hacer nada, porque todo es más o menos lo mismo. Ejemplo: Concertaciones en el precio del arroz y las medicinas y fusiones empresariales que eliminan o restringen la competencia e imponen condiciones abusivas al consumidor. (Cáceres:2011)

Por otra parte, si se cimenta de manera adecuada y efectiva a la Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor, se podría pensar en ir a la edificación de un Régimen Regional de Defensa del Consumidor, con todo lo que ello implica, esto es la construcción de principios, normas, reglas y toma de decisiones en materia de consumidores; se permitiría una mayor y activa participación de los actores sean públicos o privados, principalmente un mayor espacio de actuación de la sociedad civil, sin dejar de lado a los representantes de las empresas; en suma se podría crear una institución formal, con mayor influencia dentro de la esfera regional, logrando de esta forma, alcanzar una real defensa hacia los consumidores andinos y mayor confianza y crecimiento en el mercado intracomunitario.

Finalmente el papel que los “emprendedores de normas”, propuesto por la visión constructivista del régimen de derechos humanos, escenificados por las redes regionales de defensa del consumidor -entiéndase al GAOC-, en estos momentos se vuelve crucial y es tal vez, a mi entender, uno de los mayores obstáculos a superar, falta una mayor acción y presencia del GAOC, en cada uno de los países miembros, falta también, una mayor campaña de información dirigida al público, para que conozca, lo que ellos están haciendo y por otra parte, el papel y poderío que los consumidores organizados podrían alcanzar dentro de este proceso de integración, así como exigir el cabal respeto y cumplimiento de los derechos que el consumidor tiene y las obligaciones que a su vez está llamado a cumplir.

### **3.1.5 Conclusión:**

El caso práctico que se ha presentado en el presente capítulo, ha demostrado, con ayuda de las teorías enunciadas en el capítulo II y con los avances que presentan, tanto cada

país miembro, como la CAN, que el consumidor andino, vive en un estado de indefensión - yo consideraría casi total- y es un grupo vulnerable, ante el mercado comunitario e incluso mundial.

El abandono de la sociedad civil, se demuestra al comparar el año en que la problemática social pasa a formar parte de la agenda de la CAN y al existir, poco interés por parte de los estados miembros, para que los representantes de la sociedad civil regional, participen y tengan incidencia en la toma de decisiones comunitarias y también en el proceso de integración regional. La realidad del consumidor andino, aun es un tema en construcción, por tanto no existe una fortaleza que aporte para una tutela y protección fuerte y real dentro de la subregión.

El papel, que están llamados a jugar los representantes de la sociedad civil, es de suma importancia, si se desea llegar a construir una adecuada defensa y protección del consumidor y usuario andino, por lo tanto, los representantes de la sociedad civil, se convierten en el motor principal para llevar a cabo, esta meta, que en estos momentos parece ser inalcanzable.

## CAPÍTULO IV

### 4. Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1. Conclusión:

La grave crisis económica, que el planeta experimentó desde 1973 fue el terreno fértil y propicio para sembrar la semilla del proyecto neoliberal, donde el factor esencial era la liberalización del comercio y la disminución del papel del Estado en la economía y sociedad. De cierta manera esto implicó, que no existiera injerencia por parte del Estado frente al capital. Gran Bretaña, se convierte en el primer Estado, en poner en práctica el modelo neoliberal, que se expandió por casi todos los países y que hoy abarca, a casi todas las regiones del planeta, con una pequeña diferencia que Keohane y Nye señalan, de la siguiente forma: “la globalización contemporánea, es más rápida, más barata y más profunda”<sup>62</sup>

La instauración de un mercado mundial, que interactúa de manera más rápida e interconectada al instante, da paso a la formación de capitales especulativos y al afianzamiento de los monopolios y de las empresas transnacionales. Dichas empresas poco a poco, han ido adquiriendo un gran poder, no solo en el área nacional sino que han traspasado fronteras y se han convertido en actores de configuración mundial. Tal es su poder, que producen cambios geoeconómicos y geopolíticos, además, son quienes deciden qué y en dónde producir, y asumen de cierta forma, el poder que los estados habían ostentado hasta ese momento.

---

<sup>62</sup>DirkMessner, “La gobernanza global y el futuro de los Estados nacionales a principios del siglo XXI. Una perspectiva europea”, en Claudio Maggi y DirkMessner, edit., *Gobernanza global. una mirada desde América Latina. el rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Editorial Nueva Sociedad, Venezuela, 2002, p.37

A partir de finales de los años 90's, surgen movimientos sociales con la singularidad de ser, por necesidad, transnacionales. Esto ocurre en parte porque la interacción entre los estados, los organismos internacionales -FMI y BM- y las transnacionales provocaron un mundo, donde la sociedad civil no tenía ninguna representación en la toma de decisiones sobre bienes y servicios que la afectaban. Entre los primeros movimientos que emergen, esta los de antiglobalización, luego, los de defensa de los derechos del medio ambiente y los defensores de los derechos humanos. Estos movimientos son redes de activistas, organizaciones no gubernamentales y representantes de la sociedad civil, formados por hombres y mujeres de diferentes países, lenguas, creencias, pero con un objetivo en común, colocar en la escena internacional a la sociedad civil.

El actual escenario internacional, donde conviven estados, consumidores y capital, es dinámico y cambiante, dando paso a nuevas interrogantes, ¿Se puede considerar al consumidor global, en una situación de indefensión y en un estado de vulnerabilidad, ante el actual mercado internacional?; ¿es suficiente la protección nacional a favor del consumidor global, o se debería empezar a encaminar la construcción de una defensa mundial, teniendo como base la gobernanza global y el proyecto de democracia cosmopolita?; ¿cuál sería el aporte si se lograra construir un régimen internacional o regional de defensa del consumidor?; ¿la sociedad civil global puede constituirse en un excelente aliado, para llegar a edificar una protección y defensa del consumidor, a nivel internacional?

A través del análisis, del caso práctico de la CAN en esta exposición, he intentado mostrar que el consumidor global es un grupo vulnerable porque el actual mercado mundial, está gobernado por los estados de países más desarrollados y por las compañías transnacionales, principalmente las segundas no muestran un verdadero cumplimiento de

normas de calidad como las ISO, o principios como el de responsabilidad social empresarial, además, estas compañías son las que imponen grandes cambios geopolíticos y geoeconómicos; en cambio el consumidor es un grupo disperso, no organizado y relegado de la agenda internacional, como quedó demostrado con el interés que la CAN dio a los grupos sociales, recién en el presente siglo.

Si las transnacionales son quienes imponen cambios al escenario internacional, conjuntamente con los países desarrollados, entonces, la protección local o nacional es insuficiente para defender y proteger al consumidor de los abusos o atropellos del mercado mundial; además los conceptos de soberanía nacional y democracia tradicional, pierden efectividad ante esta clase de problemas.

La propuesta, de una gobernanza global y un proyecto de democracia cosmopolita, se vuelve en un excepcional mecanismo para empezar a construir un nuevo escenario internacional, donde los actores tradicionales conjuntamente con los no tradicionales, como los representantes de la sociedad civil global, confluyan en un espacio de integración y cooperación. Este objetivo puede partir con la creación de un régimen regional de defensa del consumidor, que a la postre puede ser la base para ir hacia la construcción de un régimen internacional de defensa del consumidor, esto en razón que la oferta de bienes y servicios es muy amplio, y por la gran variedad de actores que deseen participar en este organismo internacional.

Mi tesis, permite analizar al consumidor global y andino, como un conglomerado que está en indefensión y vulnerabilidad frente a un mercado libre de reglas y compromisos y ante un bajo y errado protagonismo de los Estados, en relación a la protección y defensa de sus consumidores. Durante todo el trabajo desarrollado, me he basado más en las teorías de

diferentes autores, constituyéndose de esta manera en la base para dar una explicación concreta, de por qué, los consumidores, deben y merecen ser protegidos.

Llego, a la firme conclusión que, la protección nacional ya no es suficiente, es momento de empezar un nuevo y adecuado cambio que tenga como objetivo común construir una defensa de corte mundial y en el caso de la región andina, de tipo comunitario, tomando en cuenta las propuestas de un régimen internacional o regional, que reúna a todos los actores públicos y privados, señalando y ahondando propuestas hacia la construcción de un sistema internacional más democrático y representativo, que brinde soluciones a los problemas contemporáneos, que afectan a toda la humanidad.

Por lo expuesto anteriormente es necesario y lógico construir un Régimen Internacional de Defensa del Consumidor, estamos ante un escenario mundial, donde los ciudadanos de manera permanente reclaman un adecuado protagonismo e incidencia –sin desconocer, que está en construcción este movimiento- en la creación de políticas tanto nacionales, regionales e internacionales.

Los estados y organismos comunitarios e internacionales, demuestran mayor interés en los temas sociales, como el caso de la agenda social establecida y vigente en la CAN, desde el presente siglo, o la implantación del Pacto Global de las Naciones Unidas con la puesta en marcha de la Responsabilidad Social Empresarial, con igual similitud de tiempo.

No debo de reconocer que, la aplicación de los derechos humanos en el actual escenario internacional y específicamente los derechos de los consumidores, se sustentan aun en gran medida en la buena voluntad de los estados. Pero, en el presente siglo también se exhibe el accionar cada vez más dinámico de la sociedad civil, es así, que la defensa del consumidor, puede construirse, a través del rol que cada uno de los actores –estados, organismos comunitarios e internacionales, empresas transnacionales y consumidores-



deben asumir a cabalidad. Un gran paso para conseguirlo, puede ser el establecimiento efectivo de la Responsabilidad Social Empresarial, porque reúne a todos estos actores, pero siempre que se mantenga la convicción que el consumidor es protagonista de idéntico nivel dentro de la construcción y desarrollo de la RSE, considerándose, un agente principal y no, un simple espectador; en síntesis debe existir por principio un edificante trabajo en equipo.

La UE se convierte en el mejor ejemplo de lo que es trabajar en equipo a favor de sus consumidores, porque la protección que brinda a más de 500 millones de ciudadanos, a pesar de ser una tarea casi titánica, ha permitido crear todo un marco institucional y legal que protege a sus consumidores. Aunque existe, aun desafíos, como el acelerado desarrollo del comercio electrónico, entre otros inconvenientes; considero que la UE brinda protección y está creando un mercado confiable y en gran medida respetuoso para sus consumidores, obviamente estos, tienen una gran responsabilidad para conseguir una protección casi completa, por lo tanto es necesario su intervención organizada y con los adecuados conocimientos.

#### **4.2. Análisis recomendatorio**

Trabajar por una defensa y protección del consumidor global, se convierte en un excelente campo de investigación, porque es un área poco analizada, especialmente, cuando se considera al consumidor, como un grupo vulnerable. Entre los aspectos más importantes a ser considerados están:

- i. Los actores tradicionales, como los estados y organismos internacionales, deben volver su mirada, hacia los derechos de los consumidores, para protegerlos de forma eficaz y eficiente, a través de nuevas formas de inclusión como son los movimientos sociales y las redes transnacionales, permitiendo, de esta forma, una democratización

en la decisión de políticas públicas y el compartir poder efectivo, como lo sugiere Evans, cuando habla de una sinergia de poder entre Estado-Sociedad Civil, lo que se constituiría en un excelente recurso a ser aprovechado exitosamente.

- ii. Los movimientos y redes transnacionales, son fenómenos, que aun están en desarrollo, por lo tanto es necesario afianzar la democratización y representación a nivel interno y que se proyecte a la esfera internacional.
- iii. Construir una gobernanza global, es una excelente herramienta a ser considerada, tanto por los actores tradicionales como por los no tradicionales, permitiendo de esta forma, construir una democracia cosmopolita.
- iv. El papel de las transnacionales, en la relación consumidor-capital, debe basarse en consolidar la iniciativa planteada por la ONU; y ahondar su responsabilidad social empresarial, permitiendo de esta forma, alcanzar un mayor respeto y garantías hacia el consumidor global.
- v. Para alcanzar una gobernanza global, una excelente base, se constituye el crear un régimen internacional de defensa del consumidor, espacio donde actuarían los estados, los organismos comunitarios e internacionales, las transnacionales y los consumidores a través de sus movimientos y redes transnacionales. Si se logra este espacio, se constituiría en un ejemplo de democratización y respeto hacia un grupo mayoritario -entiéndase como consumidor global- que ha sido relegado por décadas, en temas de interés e impacto económico, político, cultural, ambiental y social. Pero para lograr dicho régimen se puede partir desde la creación de regímenes regionales de defensa del consumidor, porque cada región presenta un desarrollo y realidad diferente, siendo la Unión Europea y los Estados Unidos los más avanzados en la materia.

La actual globalización, impone muchos retos a la construcción de una defensa del consumidor global. El primer paso deberá ser una concientización dirigida a todos los ciudadanos, explicando los derechos y obligaciones que, como consumidores tenemos. Educar y capacitar es una de las mejores herramientas que varios estudiosos del tema han planteado por décadas, pero que lastimosamente no se ha podido desarrollar.

Sí se logra crear una conciencia colectiva sobre la importancia de construir una defensa y protección hacia el consumidor tanto a nivel local, nacional, comunitario y mundial, teniendo siempre como motor primordial y protagónico al propio consumidor conjuntamente con los estados, organismos comunitarios e internacionales y las empresas transnacionales, creo que se puede crear un mercado respetuoso, transparente y en cierta medida justo; porque es el respeto hacia los derechos humanos la principal premisa a construir y obtener, así como la instauración de un consumo sustentable, objetivos que la protección del consumidor y la RSE buscan obtener a futuro.

#### **4.3. El consumidor andino:**

La defensa y protección hacia el consumidor andino, se encuentra en una fase prospectiva teórica de desarrollo, porque la CAN, ha mostrado interés en la realidad y participación de sus consumidores a partir del presente siglo; aunque esto solo demuestra, el abandono y relego que los consumidores andinos hemos vivido, dentro del proceso de integración andina.

Pero, por otro lado, es plausible el esfuerzo que las organizaciones de consumidores andinos están haciendo conjuntamente con la CAN, al crear la Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor, solo que es necesario y urgente, que la Mesa empiece a dar frutos, y para ello es indispensable

que se le otorgue toda una estructura, tanto económica, con poder de decisión y con personal especializado de apoyo. Si se logra consolidar una eficaz y eficiente Mesa de trabajo, se podría pensar en la construcción de un régimen regional de defensa del consumidor andino, integrado por los estados miembros, los representantes de los consumidores andinos y los empresarios de la región, permitiendo la construcción de un mercado andino competente y respetuoso de sus consumidores; también se podría trabajar en la armonización de las legislaciones nacionales, afianzar el trabajo de las organizaciones de la sociedad civil, permitiéndoles una mayor participación; finalmente, se debería trabajar en una cooperación regional que tenga como objetivo, salvaguardar los intereses económicos, pero, sobretodo, dar seguridad al momento de consumir o adquirir un bien y servicio, y por lo tanto proteger la salud y vida de los consumidores andinos.

Construir una apropiada defensa del consumidor, en la región andina, es un reto que debe comprometer a los estados, a las compañías, pero principalmente a los ciudadanos, y esto se logrará, cuando el consumidor, sea en Colombia, Perú Ecuador o Bolivia, tenga un conocimiento íntegro de su condición de tal, como un grupo vulnerable. Sólo se podrá combatir la vulnerabilidad e indefensión, con una adecuada y excelente educación, dirigida a los consumidores y que permita conocer sus derechos y obligaciones, formar asociaciones u organizaciones que se conviertan en las voces de alerta ante la sociedad, denunciando las fallas o negligencias que el mercado o sus propios estados cometen contra el consumidor, de esta manera, se avanzará en el desarrollo de una defensa y protección del consumidor andino.

Cada una de las teorías expuestas en el presente trabajo al ser contrastadas con la realidad andina, se puede colegir que aún falta mucho camino por construir, primero se debe lograr el afianzamiento de una protección a nivel nacional, porque los problemas que

los consumidores andinos atraviesan en cada uno de sus países son los mismos, problemas mencionados en líneas anteriores. A pesar que en los países de la región, exista toda una normativa especial a favor del consumidor, está no se cumple a cabalidad y sencillamente se convierte en letra muerta.

Segundo no existe una conciencia de reclamo por parte de los consumidores ante los abusos o atropellos del mercado y la falta de un adecuado accionar de sus gobiernos, esto se explicaría en parte por la propia idiosincrasia de los ciudadanos en la región, hecho que se puede palpar en el Ecuador, porque no existe una conciencia ni cultura de reclamo del ecuatoriano y esto se debe en parte a la falta de confianza y lentitud del sistema de justicia, así como los costos tanto económicos y tiempo que el ecuatoriano no desea invertir cuando sus derechos como consumidor o usuario han sido vulnerados, además se suma en gran parte la falta de conocimiento de sus derechos como consumidor y los organismos encargados de protegerlo.

Otro grave inconveniente que se percibe en la región, es el reducido número de organizaciones o asociaciones de consumidores, que participan en la construcción de una defensa de corte regional e incluso a veces nacional como es el caso de Ecuador; porque aunque existe el Grupo Andino de Organizaciones de Consumidores -GAOC-, este organismo se convierte en un espacio muy reducido y cerrado para la integración e intervención de mas organizaciones.

La Mesa Andina de Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor, tiene una gran falencia como es la falta de presupuesto propio que le permita alcanzar logros como los que presenta la Unión Europea, como son: el Grupo Consultivo Europeo de los Consumidores, la Red de Centros Europeos del Consumidor, o la armonización de las legislaciones de los estados miembros, resultados

visibles y que pueden ser calificados en gran medida como satisfactorios para la defensa de sus consumidores.

El presente trabajo ha propuesto resaltar la realidad, de un grupo mayoritario y relegado, durante décadas, a quien solo se lo considera, como una sociedad consumista que está acabando con el planeta y que no requiere ser protegido. A través de esta investigación, se demuestra al consumidor, ubicado en un conglomerado relativamente indefenso, que necesita ser respetado en toda su dimensión global así como regional y local, pero siempre desde la base de un trabajo en equipo.

## BIBLIOGRAFÍA:

1. Haydeé Alvarado, “Fundamentos del Derecho del consumidor”, en UTPL, *Guía didáctica, Programa: Postgrado en Derecho Empresarial, Modulo Derecho del Consumidor*, Ecuador, 2005, p. 21-45
2. Alejandro Anaya Muñoz, “Los derechos humanos desde las relaciones internacionales: normas, regímenes, “emprendedores” y comportamiento estatal”, en Ariadna Estévez y Daniel Vázquez, coord., *Los derechos humanos en las ciencias sociales: una perspectiva multidisciplinaria*, FLACSO-UNAM-CISAN, México, 1ra edición, 2010, pp. 43- 71.
3. Perry Anderson, “Neoliberalismo: un balance provisorio”, en Emir Sader y Pablo Genrili, comp., *La Trama del neoliberalismo. Mercado, crisis y exclusión social*, Buenos Aires, Editora Universitaria de Buenos Aires, 2da edición, 2003, pp. 25 - 38
4. Rodrigo Borja, *Sociedad, Cultura y Derecho*, Ecuador, editorial Planeta del Ecuador S.A., 2007, p. 340
5. Miguel Carbonell, “Globalización y derecho: algunas coordenadas para el debate”, en Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez, comp., *Globalización y Derecho*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ecuador, 2009, pp. 19 –34.
6. CEPAL, *Globalización y Desarrollo*, Vigésimonoveno periodo de sesiones, Brasilia – Brasil del 6 al 10 de mayo de 2002, pp. 29-39.
7. Comunidad Andina de Naciones, *Avances y perspectivas de la Comunidad Andina. Informe de la Secretaria General de la Comunidad Andina 2005-2006*, Lima, septiembre 2006, p. 5, 38, 60

8. Robert W. Cox, “Fuerzas sociales, estados y ordenes mundiales: más allá de la teoría de las relaciones internacionales, en John A. Vasquez, comp., *Relaciones Internacionales. El pensamiento de los clásicos*, México, Editorial Limusa S.A, pp.150 – 159.
9. WimDierckens, *Del neoliberalismo al poscapitalismo. La construcción de alternativas al neoliberalismo a partir de Seattle*, Colombia, editorial Buena Semilla, 2003, pp. 83 – 104.
10. Enrique Dussel, “¿Gobernanza global ante la creciente polarización territorial internacional?, en Claudio Maggi y DirkMessner, edit.,*Gobernanza Global. Una mirada desde América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Venezuela, Editorial Nueva Sociedad, 2002, p. 69 – 76.
11. Edmundo Estévez, Agustín García y Martha Flores, *Bioética, Salud y Sociedad, Atención médica y Legislación Sanitaria*, Quito, UCE, p. 8
12. Peter Evans, “¿El eclipse del Estado?. Reflexiones sobre la estatalidad en la época de la globalización”, en Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez, comp.,*Globalización y Derecho*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ecuador, 2009, pp. 39 – 71.
13. Aldo Ferrer, *Historia de la Globalización II. La Revolución Industrial y el segundo orden mundial*, sección obras de economía, Fondo de Cultura Económica, Argentina, 1999, pp. 16-24.
14. Arturo Guillén R., “La Teoría Latinoamericana del Desarrollo. Reflexiones para una estrategia alternativa frente al neoliberalismo”, disponible en Repensar la teoría del desarrollo en un contexto de globalización. Homenaje a Celso Furtado, Gregorio



- Vidal y Arturo Guillén R (coord.), 1ra edición, Buenos Aires, Clacso, 2007, pp. 489-491.
15. David Held, “¿Hay que regular la globalización?. La reinención de la política”, en Miguel Carbonell y Rodolfo Vázquez, comp., *Globalización y Derecho*, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ecuador, 2009, pp. 73 – 90.
  16. David Held, *La democracia y el orden global. Del Estado moderno al gobierno cosmopolita*, Ediciones Paidós Iberica S.A., Buenos Aires, 1997, pp. 317-338
  17. Octavio Ianni, *Teorías de la globalización*, siglo veintiuno editores s.a., 5ta edición, México, 2002, pp. 31-58
  18. John Keane, “Reflexiones sobre la sociedad civil global”, en José Vidal Beneyto, direc., *Hacia una sociedad civil global desde la sociedad mundo*, Santillana Ediciones Generales, España, 2003, pp. 69-70.
  19. Margaret E. Keck y Kathryn Sikkink, *Activistas sin fronteras. Redes de defensa en política internacional*, México, Siglo Veintiuno editores, 2000, pp. 9-169
  20. Robert Keohane, *Después de la Hegemonía*, Argentina, Grupo editorial Latinoamericano, 1988, pp. 80.
  21. Robert Keohane, *Instituciones Internacionales y Poder Estatal*, Argentina, Grupo editorial Latinoamericano, 1993, p. 156
  22. Ronaldo Macedo, “LA globalización, la regulación y el derecho del consumidor”, en varios, *El derecho como objeto e instrumento de transformación*, editores del Puerto s.r.l., Argentina, 2003, pp. 153-161.
  23. Claudio Maggi, Dirk Messner, Lucretia Landmann, “Introducción. Gobernanza global desde la perspectiva latinoamericana. Desafíos a principios del siglo XXI”, en Claudio Maggi y Dirk Messner, edit., *Gobernanza Global. Una mirada desde*

*América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Venezuela, Fundación Desarrollo y Paz, Editorial Nueva Sociedad, 1ra edición, 2002, pp. 9 - 30

24. DirkMessner, “La gobernanza global y el futuro de los Estados nacionales a principios del siglo XXI. Una perspectiva europea”, en Claudio Maggi y DirkMessner, edit., *Gobernanza Global. Una mirada desde América Latina. El rol de la región frente a la globalización y a los nuevos desafíos de la política global*, Venezuela, Fundación Desarrollo y Paz, Editorial Nueva Sociedad, 1ra edición, 2002, pp. 35-39.
25. José Juan Romero, edit., “Vivir en la sociedad de consumo”, en *Sociedad, política y economía en el cambio de siglo. Reflexiones de <<Fomento Social>>*, España, Editorial Sal Terrae, 2005, p. 534
26. Jorge Sosa Meza, *Estudios de Derechos Humanos Fundamentales*, Ecuador, editorial Jurídica Míguez Mosquera, 2002, p. 15-20.
27. Antonio Serra C., “Visión Latinoamericana de los Consumidores”, en Cesar Montaña, edit., *Temas especiales de Derecho Económico*, Ecuador, Corporación Editora Nacional, pp. 107-126
28. KathrynSikkink, “La dimensión transnacional de los movimientos sociales”, en Elizabeth Jelin, comp., *Más allá de la nación: las escalas múltiples de los movimientos sociales*, Libros del Zoral, Buenos Aires, Argentina, 2003, pp. 301-330.
29. Juan Trimboli, “El Movimiento de Consumidores: Avances y Desafíos en el marco de la globalización”, en Marco Velilla, dir., “*Política y Derecho del Consumo*”, El Navegante editores, Santa Fe de Bogotá – Colombia, 1998, p. 360

30. Ecuador - Plataforma de Responsabilidad Social, *Boletín Informativo N° 1, Sociedad Civil en Responsabilidad Social*, Ecuador, s/n/t, pp. 3-22.

**INTERNET:**

31. Consumers International, “*Historia de un movimiento genuinamente mundial*”, disponible en <http://es.consumersinternational.org/media/33269/ci50booklet-spanish.pdf>
32. COP15: Cambio climático, los consumidores están listos para actuar, 18 dic 2009 comunicado de prensa, disponible en <http://es.consumerinternational.org/news-and-media/press-releases/2009/12/as-the-cop15-climate-change-summit-in-copenhagen-draws-to-a-close,-consumers-are-eager-to-act>
33. Luis Dallanegra Pedraza, “Tendencias del Orden Mundial: Régimen Internacional”, disponible en <http://luisdallanegra.bravehost.com/Regimen/regintro.htm>
34. Editorial “Regímenes Internacionales”, *Relaciones Internacionales*, núm. 12, octubre 2009, disponible en [http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/index.php?journal=Relaciones\\_Internacionales&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=171&path%5B%5D=156](http://www.relacionesinternacionales.info/ojs/index.php?journal=Relaciones_Internacionales&page=article&op=viewFile&path%5B%5D=171&path%5B%5D=156)
35. Alejandro Giraldo, *El Estado de situación de la protección al consumidor en el ámbito nacional y comunitario: Una propuesta de decisión 1989-2000*, pp. 14, 15 y 17, en <http://www.comunidadandina.org/bda/docs/CAN-PAS-0003.pdf>
36. Grupo Andino de Consumidores, “Quiénes Somos”, disponible en [http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1&Itemid=11](http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=11)
37. <http://www.nclnet.org/about-ncl/history>

38. <http://www.cedhj.org.mx/novedades/Seminario%20CEDHJ/Vulnerabilidad.pdf>
39. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0099:FIN:ES:PDF>
40. <http://anfarfan.blogspot.com/2009/03/breve-historia-de-la-talidomida.html>
41. <http://retalesdehistoria.blogspot.com/2011/06/la-talidomida.html>
42. [http://www.health.state.ny.us/es/environmental/lead/recalls/questions\\_and\\_answers.htm](http://www.health.state.ny.us/es/environmental/lead/recalls/questions_and_answers.htm)
43. <http://www.cnnexpansion.com/negocios/2009/06/05/mattel-paga-multa-por-juguetes-con-plomo>
44. <http://www.adn.es/dinero/20070905/NWS-0341-Mattel-alrededor-contenido-juguetes-chinos.html>
45. [http://es.wikipedia.org/wiki/Nestl%C3%A9#Sobre\\_la\\_publicidad\\_de\\_la\\_leche\\_en\\_polvo](http://es.wikipedia.org/wiki/Nestl%C3%A9#Sobre_la_publicidad_de_la_leche_en_polvo)
46. [http://www.breastfeeding.com/advocacy/advocacy\\_boycott.html](http://www.breastfeeding.com/advocacy/advocacy_boycott.html)
47. <http://fsm2011.org/es/fsm-2011>
48. <http://www.cambio-climatico.com/cumbre-sobre-el-cambio-climatico-en-copenhague>
49. [http://www.solidaridad.net/imprimir658\\_enesp.htm](http://www.solidaridad.net/imprimir658_enesp.htm)
50. <http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1904>
51. <http://fsm2011.org/es/fsm-2011>
52. <http://ciudadanopublico.blogspot.com/2010/05/heroes-contemporaneos-ralph-nader.html>
53. <http://www.consumidoresandinos.com/documentos/actagac.pdf>

54. [http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=38&Itemid=36](http://consumidoresandinos.com/index.php?option=com_content&task=view&id=38&Itemid=36)
55. <http://www.comunidadandina.org/quienes/resena.htm>
56. [http://intranet.comunidadandina.org/IDocumentos/c\\_Newdocs.asp?GruDoc=07](http://intranet.comunidadandina.org/IDocumentos/c_Newdocs.asp?GruDoc=07)
57. <http://www.consumidor.gob.bo/index.php/noticias/136-se-aprueba-reglamento-de-la-mesa-andina-de-proteccion-al-consumidor-presidida-por-bolivia>
58. Mikel InsaustiMuguruza, La andadura de la Sociedad Civil Global: de Seattle a Bagdad, disponible en <http://www.euskonews.com/0200zbk/gaia2004es.html>
59. Grace Jaramillo, “Estudio introductorio. Las Relaciones Internacionales en América Latina: una amalgama de nuevos enfoques y nuevos actores”, disponible en [http://www.flacso.org.ec/biblio/shared/biblio\\_view.php?bibid=110199&tab=opac](http://www.flacso.org.ec/biblio/shared/biblio_view.php?bibid=110199&tab=opac)
60. Nicolás Patrici, “Teoría de los grandes espacios o democracia cosmopolita: Notas breves sobre las teorías del ordenamiento espacial contemporáneo desde una perspectiva latinoamericana”, disponible en: <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/10/43/33/PDF/PATRICI.pdf>
61. José Vargas Niello, Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde la perspectiva de los consumidores, CEPAL-GTZ, publicación de las Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2006, p.11, en <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/28375/LC-W-109.pdf>

M.G.A.A.