



1 2011

ΑΛΕΤΗΙΩ
CUADERNOS CRÍTICOS DEL DERECHO



ISSN 1887-0929

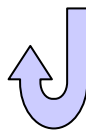


αΛΕΘΕΙΑ
CUADERNOS CRÍTICOS DEL DERECHO

Comité Científico

SOSA WAGNER, FRANCISCO	GONZÁLEZ ALONSO, BENJAMÍN
SANTA-BÁRBARA RUPÉREZ, JESÚS	GUILLÉN LÓPEZ, ENRIQUE
SAIZ DE MARCO, ISIDRO	GALÁN JUÁREZ, MERCEDES
RODRÍGUEZ SEGADO, LUIS MIGUEL	ESPEJO GONZÁLEZ, MIGUEL ÁNGEL
REQUENA LÓPEZ, TOMÁS	CHECA GONZÁLEZ, CLEMENTE
PALMA LÓPEZ, CRISTINA	CAMY ESCOBAR, JESÚS
MOREU SERRANO, GERARDO	CAIADO AMARAL, RAFAEL
MORENO MOLINA, JOSÉ ANTONIO	BORBÓN Y CRUZ, MILAGROS
MARTÍN MORENO JOSÉ LUIS	BELADÍEZ ROJO, MARGARITA
MARTÍN CRISTÓBAL, JOSÉ	ALMANSA MORENO-BARREDA, JAVIER
SECRETARIO:	SECRETARIA ADJUNTA:
RODRÍGUEZ SEGADO, LUIS MIGUEL	PARERA CARRETERO, SOLEDAD

[Ver sumarios y archivos a texto completo desde 2006](#)



SUMARIO

DOCTRINA

Págs.

- 1-144 [La calificación registral de los actos de parcelación urbanística en Andalucía](#)
Jesús Camy Escobar
- 145-155 [¿Debe sustituirse la responsabilidad personal por la real en las deudas hipotecarias?](#)
Luis Javier de Almansa Moreno-Barreda
- 156-174 Los derechos del consumidor. Análisis teórico-doctrinal
Aymara Jarrosay Veranes
Linneth Valverde Hernández
- 175-190 [La independencia de los organismos supervisores de sectores económicos de interés general. Contexto y realidad.](#)
Jesús Bobo Ruíz

JURISPRUDENCIA

Págs.

191-213 [La norma colegial que establece que la "Santísima Virgen María en el Misterio de su Concepción Inmaculada" es la patrona del Colegio de Abogados de Sevilla no menoscaba la neutralidad religiosa \(STC 34/2011, de 28 de marzo\)](#)

Cristina Español Fuensanta

214-227 [La omisión del consentimiento informado sin concurrir una situación de riesgo cualificado por las notas de inmediatez y de gravedad puede suponer la vulneración del derecho fundamental a la integridad física \(STC 37/2011, de 28 de marzo\)](#)

Cristina Español Fuensanta

Los derechos del consumidor. Análisis teórico-doctrinal.

RESUMEN: Las autoras expresan la necesidad del derecho de los consumidores independientemente del modelo económico del Estado. El modelo cubano está caracterizado por la intervención estatal y las limitaciones de la oferta. Un análisis de la evolución del Derecho contractual, de los contratos de adhesión y de la organización en materia de defensa del consumidor lleva a las autoras a concluir la necesidad de homogeneizar y agilizar los modelos normativos y organizativos de la protección.

ABSTRACT: The authors show that Consumer Law necessarily exists, regardless of the State's economic model. The Cuban model is characterized by state intervention and the restrictions in the offer. In that context, an analysis of the Contract Law, of the standard-form contracts and of the administrative organization in consumers' advocacy lead the authors to conclude the necessity of homogenizing the normative and organizational Cuban model.

PALABRAS CLAVE: Derecho del consumo.

KEY WORDS: Consumer Law.

CDU: 342.9. Derecho Administrativo. 347.4. Contratos y obligaciones.

LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR. ANÁLISIS TEÓRICO DOCTRINAL

Aymara Jarrosay Veranes.
Linnet Valverde Hernández

SUMARIO. 1.- Introducción. 2.- Consideraciones preliminares sobre los derechos del consumidor. 3.- Problemas Actuales. 4.- La protección de los consumidores en Cuba. Valoraciones teórico- legislativo en torno al tema. 5.- Problemática de las normas que integran el Derecho al Consumidor. 6.- Consideraciones finales.



Sólo un consumidor consciente e informado será capaz de poner freno a todo aquello que atente contra sus intereses y necesidades.

1. Introducción.

En Cuba el problema fundamental de la protección a los consumidores no es el de protegerlos de empresarios o monopolios que buscan el lucro a toda costa y poco les importan las posibilidades y necesidades de su contraparte, sino el de proteger a los consumidores del desequilibrio jurídico que se deriva de la superioridad económica y de poder de las entidades estatales u otras; La dispersión y fraccionamiento de las normas que en Cuba están encaminadas a proteger a los consumidores, unido a la falta de mecanismos efectivos y sistematizados que contribuyan al cumplimiento de su cometido, provoca que no se garanticen realmente los derechos de los consumidores.

El problema de la protección del consumidor, hace algunos años, se pensaba que no concernía sino a países desarrollados, a sociedades de consumo donde la existencia de múltiples y poderosos comerciantes privados y la intensa actividad comercial en que participan los ciudadanos requiere de la intervención del Estado para la protección de estos últimos ante los primeros.

Sin embargo, como se sabe el punto clave para el consumo es la necesidad, es la obligación impostergable de satisfacer las necesidades vitales para el hombre que le complementan su existencia que ya en el mundo moderno no son las tradicionales de comer, dormir y vestirse, lo cual no es una problemática sólo de las sociedades desarrolladas sino un problema universal.

La satisfacción progresiva de las necesidades crecientes de la población en pos de su plena realización es la Ley económica fundamental que mueve y orienta al sistema económico y político cubano. En este contexto, a pesar de no ser, ni aspirar a ser nuestra sociedad una sociedad de consumo, ésta no es ajena al imperativo de garantizar los derechos de los individuos cuando como necesidad inherente a su naturaleza se convierten en consumidores.

La protección de los derechos de los consumidores como fenómeno es un hecho en unos y otros países. Nadie puede negar lo evidente que se presenta la necesidad de proteger al consumidor individual que frente a la gran economía moderna se comporta como el agente más débil.

Aunque muchos países han mantenido una inercia en cuanto a la reacción de sus sistemas jurídicos ante esta realidad, éstos se debaten hoy día en que el problema de sus normas sustantivas tradicionales del Derecho, así como, los mecanismos procesales del Derecho Civil, no son suficientes ni adecuados para garantizar la protección a los consumidores. Los consumidores poseen derechos que no deben ser transgredidos y por ello necesitan de una protección que las reglas clásicas del Derecho Civil y Mercantil no lo proporcionan.

La economía moderna conlleva publicidad, contratación en masa, formas rápidas y avanzadas de distribución, condiciones que crean desigualdad económica, jurídica y desequilibrio en los negocios jurídicos y las tradicionales ramas del Derecho no se corresponden con tales presupuestos.

De tal manera, la problemática de los derechos del consumidor y su efectiva garantía adquiere gran importancia para sociólogos, economistas y juristas.

2. Consideraciones preliminares sobre los derechos del consumidor.

En el mundo de hoy se hace necesario buscar nuevas formas de protección a los derechos de los consumidores para poder llegar a un equilibrio entre el que realiza la oferta y a quien va dirigida, es por ello que en este trabajo se hace necesario analizar con profundidad aspectos previos relativos a los efectos de esta forma de contratación.

Para poder delimitar el concepto de consumidor y en este sentido llegar a una mejor comprensión de este, es necesario tener en cuenta los siguientes rasgos característicos:

- el consumidor es una persona física, en la mayoría de los casos no posee intereses comerciales y no se mueve con ánimo de lucro;
- el fin que persigue es la adquisición de bienes o la contratación de servicios;
- normalmente utiliza el producto o servicio para su uso propio.

El Derecho de Consumo es el conjunto de normas de distinta índole que tiene por objeto la protección y defensa de los consumidores, destinatarios últimos de cualquier tipo de servicios, bienes y productos. Al margen de una posible consagración constitucional del Principio de protección de los consumidores y usuarios, el desarrollo legislativo de éste, suele contenerse en una o varias leyes especiales que se ocupan, en esencia, de las siguientes cuestiones: requisitos

de los productos y servicios que existen en el mercado en lo relativo a publicidad, seguridad y salubridad; contratos donde intervengan los consumidores; condiciones generales de la contratación y prohibición de cláusulas abusivas; asociaciones de consumidores y posibilidad de actuación de las mismas —en nombre propio o en representación de sus asociados— en procedimientos civiles, administrativos o penales, así como en la elaboración de reglas generales que afecten a sus intereses; responsabilidad por daños causados por productos defectuosos, responsabilidad que puede corresponder al fabricante del producto y también, en determinados supuestos, a quienes intervienen en la cadena que conduce dicho artículo al consumidor.¹

Para hablar de las funciones del Derecho de Consumo podríamos citar al catedrático Lares Romero² que refiere como una de las primeras la defensa del consumidor, pues en la hora actual los intereses se vuelven más nítidos, cada clase social quiere entonces utilizar los medios a su alcance. Esto se observa claramente en los países industrializados. La segunda es que representa un Derecho que es parte de la estrategia concentracionista de los poderes públicos. Puede ser un medio para eliminar empresas marginales que no pueden respetar las medidas exigidas por este Derecho. Estas funciones: la defensa del consumidor y el estímulo a la concentración son complementarias con la protección de la libre concurrencia. La cuestión es saber cuál es el papel dominante de este Derecho, se trata de funciones reguladoras de la economía que exige un control de los poderes privados económicos. Siendo el Derecho del consumo una de las etapas de este proceso de intervención del Estado, puede así, ser uno de los medios para ese control. Por eso se dice, que ha sido creado con el objeto de “controlar” los conflictos nacidos de las relaciones de consumo. Esto no es sorprendente pues uno de los roles del Estado es precisamente el de prever o reducir las tensiones sociales.

En la década de lo sesenta se logra un reconocimiento explícito de los derechos fundamentales de los consumidores. Con anterioridad, tales derechos se hacían derivar de los contratos que los consumidores celebraban con los proveedores, con base en el Código de Comercio o el Código Civil, los cuales, en términos generales, no otorgaban una protección específica a los consumidores y se basaban en el principio de la autonomía de la voluntad o de libertad de estipulaciones.

¹ Enciclopedia Encarta, © 1993-2003 Microsoft Corporation. / www.fd.uo.edu.cu/ carpeta Enciclopedia Encarta, fecha de revisión 10 de junio del 2004.

² Lares Romero, Víctor Hugo, *El derecho de protección a los consumidores en México*, Editorial Casa Abierta, UNAM, México, 1991, pág. 30-31

El consumidor, con su poca información sobre los bienes y servicios del mercado y de sus derechos y obligaciones, debía enfrentar solo sus relaciones de consumo con proveedores que contaban con mayor información y experiencia.

Los consumidores y usuarios se tratan entre sí en relación de género y especie aunque se puede acotar el perfil de este último, respecto a los especiales derechos que pueden predicarse a su favor, frente a los servicios públicos prestados directamente por la Administración o gestionados mediante la técnica concesional.

El consumidor es el objetivo final de un ciclo de producción elaborado, y se siente acosado por los múltiples ofrecimientos, de ahí que la protección jurídica del consumidor, es claramente una exigencia de tipo social, que viene condicionada por la debilidad en el mercado en que se encuentra.

El contrato es la principal fuente generadora de derechos para los consumidores, por lo que es recomendable analizar el carácter de la contratación en el mundo moderno con sus cambios y transformaciones.

Según apuntan algunos autores, con los cambios sociales y económicos, cambió todo el sistema de vida social, lo que hizo necesario que el contrato, institución social y jurídica por excelencia, sufriera también una serie de cambios de orden técnico que permite hablar de un contrato moderno.

Dentro de las principales transformaciones técnicas del contrato podemos enunciar:

- Los cambios en la forma de la oferta y la aceptación de la misma;
- Mayores límites a la autonomía privada;
- Intervención más fuerte del Estado en la libertad contractual;
- Aparición de nuevos tipos contractuales;
- Nuevas formas de contratación;
- Influencia fuerte de los medios publicitarios en la contratación;
- La marcada profesionalización que ha tenido alguna de las partes en la relación contractual.

Las transformaciones de orden técnico y social del contrato, han traído una desnaturalización de sus fines y principios. El contrato ha cambiado tanto en su apariencia externa como en sus postulados tradicionales. La mayoría de las personas para realizar sus acuerdos cada día deben recurrir a formularios preimpresos, y a toda una serie de formas “standar” que son utilizadas por las personas para contratar y para lograr imponerse en forma abusiva sobre sus semejantes. El

contrato, en conclusión, presenta hoy una realidad a la que la doctrina y el ordenamiento jurídico con sus antiguos principios no son capaces de responder.

En la mayoría de las sociedades de consumo -lo que también pudiera resultar aplicable en el orden técnico a nuestro país- la oferta se hace cada día más a personas indeterminadas, o sea cada día se realizan más peticiones las que se materializan por medio de la propaganda por medios escritos, la exhibición de mercancías, las licitaciones y las ofertas de premios y las recompensas. La oferta moderna se realiza, muchas veces, por formularios preimpresos que regulan íntegramente la relación jurídica sin dar pie a que la persona pueda modificar en nada las condiciones de la oferta y en algunos casos así el formulario no está impreso, el oferente determina todos los efectos jurídicos de la negociación, limitándole la posibilidad a quien contrata con él a un “tómelo o déjelo”.

Por otro lado el Estado por tener un monopolio para la prestación de determinados servicios o el suministro de ciertos bienes, tiene reservado el derecho de ser parte en todos los contratos que sobre la adquisición de estos bienes o la prestación de estos servicios se realicen. Es así que quien desee tener acceso a cualquiera de los servicios de agua, luz o teléfono debe contratar con empresas estatales.

El Estado incide directamente sobre el objeto del contrato, ya sea aprobando su contenido, determinando éste o exigiendo que los particulares para concertar ciertos contratos deban pedir permiso a alguna autoridad.

Los contratos modernos nacen a raíz de ofertas publicitarias que llegan a las personas por medios masivos de comunicación por lo que en la mayoría de los casos los productores se preocupan de ésta que del mismo contenido de los actos. Sobre esta base se ha reglamentado jurídicamente la función de la publicidad en la contratación y en la forma que debe realizarse.

Asimismo en la mayoría de los casos que se presentan hoy en día en una relación contractual una de las partes intervinientes es un “profesional” en la realización de contratos, lo que plantea otra desigualdad distinta de la economía cuando se trata de contratar. Mientras un comerciante tiene sus asesores que le aconsejen cómo debe realizar sus contratos, el consumidor debe decidir

en un instante si contrata o no. Este problema del tiempo sumado al hecho de que el comerciante concierte un número indeterminado de actos jurídicos similares realiza la desventaja existente entre uno y otro.

La “profesionalización” de la contratación de algunos frente a la inexperiencia de otros, plantea un caso de debilidad jurídica, que tiene que ser tratado por el Derecho. No se trata de una incapacidad, sino de una desigualdad tal, que rompe con todo el equilibrio contractual.

Tampoco es innegable el efecto que sobre la contratación ha tenido la masificación de la sociedad, todo el mundo se mueve a un ritmo “estándar”. Las personas al obrar con gran celeridad en el mundo moderno deben recurrir a mecanismos que satisfagan rápidamente sus necesidades, pues como los medios tradicionales de realizar los acuerdos ya no prestan la misma utilidad, deben buscarse así nuevas formas de contratar. Aparece entonces el contrato por adhesión como el mecanismo más eficaz de realizar las transacciones modernas, trayendo consigo una transformación de todos los postulados y reglas por los que tradicionalmente se ha regido la contratación.

Téngase en cuenta que el contrato por adhesión no es un tipo especial de contrato, sino puede ser cualquier contrato el que tiene su origen en esta forma especial de contratación, y en el que existe un sujeto con mayor poder en relación con el otro capaz de imponer un conjunto de condiciones generales imposible de modificarlas, y a las que tan sólo han de adherirse sus destinatarios.

Precisamente, amén de sus ventajas en el orden económico y jurídico, esta forma de contratación tropieza con un obstáculo de extraordinaria importancia que consiste en que trae consigo una reducción de la libertad para el adherente quien no pudiendo determinar el contenido del contrato, ni negociar los términos del mismo sólo le queda someterse a lo que disponga el estipulante.

Desde el punto de vista procesal se busca dotar al consumidor de mecanismos judiciales ágiles, que le permitan lograr una mayor eficacia de sus derechos, creándose al efecto tribunales y procedimientos que permitan fallos ágiles, acudiendo más a los medios verbales en contraposición a todo un conjunto de documentos llenos de fórmulas sacramentales que en concreto dicen muy poco.

Asimismo se pretende conceder a los grupos de consumidores acciones conjuntas para la defensa de sus afiliados, de tal manera que no se encuentre solo el consumidor frente a la gran empresa, realizar campañas masivas de información para que las personas conozcan a cabalidad sus derechos frente a las obligaciones de los comerciantes, las que puedan desarrollarse por los medios de comunicación y aumentar los efectos de la “cosa juzgada”, de tal forma, que si una persona propone una acción contra un comerciante abusivo, y prospera dicha acción, se deben extender los efectos de la sentencia a todo aquel que demuestre haber sufrido el mismo perjuicio por culpa del mismo comerciante.

3. Problemas Actuales.

A fines de 1986 tiene lugar en Montevideo, Uruguay, la I Conferencia Regional de Organizaciones de Consumidores, en la que se definen los planes y programas a desarrollar, se precisaron los problemas y temas sobre las cuales adoptaron políticas para la acción que se constituyen en desafíos importantes.

Así, el primer tema que surgió con fuerza fue el de la crisis económica y sus efectos en los consumidores. Preocupan asuntos como la gran distancia que se establece entre el sobreconsumo de los sectores de altos ingresos y el subconsumo de la gran mayoría que ha perdido el poder adquisitivo como efecto de la inflación. En tanto el aparato productivo está al servicio de las necesidades de una minoría que tienen el nivel más alto de consumo, los recursos agrícolas son manejados y usados de manera irracional.

Es en relación con este problema que se plantea como necesidad principal la orientación y defensa del consumidor en América Latina.

Surge aquí un nuevo tema que preocupa: la legislación que dé protección jurídica a los consumidores. En América Latina sólo tres países tienen una ley de defensa del consumidor, que puede ser utilizada por los ciudadanos como instrumento válido para su defensa jurídica. En este punto, es importante señalar que, todos los consumidores cuentan con las Directrices de Protección al Consumidor, aprobadas por las Naciones Unidas, y asumidas como

recomendaciones válidas a implementar por gobiernos de diferentes países. Se plantea también, el problema que enfrentan los países latinoamericanos en relación con los productos peligrosos, irracionales e inseguros, especialmente los medicamentos y plaguicidas. Los países del tercer mundo son vistos por las empresas transnacionales como mercado de productos que muchas veces, han sido retirados u observados en los países desarrollados.

Otro tema importante y que tiene relación con el anterior es el de la información. Si los consumidores no pueden ejercer su derecho a la información son presa fácil de políticas de la comercialización que no solo afectan sus escasos recursos económicos individuales y nacionales, sino que también ponen en riesgo su salud y sus vidas. En relación con este punto se alega que resulta necesario que las organizaciones de consumidores consideren la importancia de la capacitación e información como campos de acción que contribuyen a que los consumidores sean conscientes de sus derechos. Sólo un consumidor consciente e informado será capaz de poner freno a todo aquello que atente contra sus intereses y necesidades.

Todos estos y otros son los temas a través de los cuales el movimiento de consumidores de América Latina se ubica frente a los desafíos que significan el aumento de la pobreza y la marginación; la eliminación creciente de amplias capas de la población da la posibilidad de acudir al mercado; la creciente actividad de las multinacionales que controlan los mercados de producción imponiendo pautas que nada tienen que ver con las necesidades de los consumidores, el establecimiento de políticas recesivas y modelos neoliberales que junto a la deuda externa están ahogando las posibilidades de desarrollo de los países latinoamericanos.

4. La protección de los consumidores en Cuba. Valoraciones teórico- legislativo en torno al tema.

El sistema de economía socialista de nuestro país que tiene su fundamento económico básico en la preponderancia de formas socialistas de propiedad y de producción determina, sin dudas, que aunque semejante, no representa de igual forma la problemática de los consumidores en Cuba que el resto de América Latina. Se manifiesta como elemento distintivo el hecho de que casi la totalidad de los servicios a la población y venta de artículos de uso y consumo tiene como proveedor en Cuba a empresas y organizaciones económicas estatales. Esto motiva que el problema fundamental de la protección a los consumidores no es el de protegerlos de empresarios o monopolios que buscan el lucro a toda costa y poco le importa las posibilidades y necesidades de su contraparte, sino el de proteger a los consumidores del desequilibrio jurídico

que se deriva de la superioridad económica y de poder de las entidades estatales u otras; de las consecuencias de la utilización casi generalizada de formas de contratación por adhesión a condiciones establecidas y de la proliferación de disposiciones jurídicas sobre los diferentes contratos que no llegan a ser de conocimiento y dominio por los consumidores.

La Constitución de la República de Cuba del 24 de febrero de 1976 y reformada por la Asamblea Nacional del Poder Popular en su XI período ordinario de sesiones de la III Legislatura en julio de 1992, establece que “El Estado organiza, dirige y controla la actividad económica nacional conforme a un plan que garantice el desarrollo programado del país, a fin de fortalecer el sistema socialista, satisfacer cada vez mejor las necesidades materiales y culturales de la sociedad y los ciudadanos, promover el desenvolvimiento de la persona humana y de su dignidad, el avance y la seguridad del país” y precisa que “ El Estado administra directamente los bienes que integran la propiedad socialista de todo el pueblo o podrá crear y organizar empresas y entidades encargadas de su administración cuya estructura, atribuciones, funciones y el régimen de sus relaciones son reguladas por la ley... El Estado no responde a las obligaciones contraídas por las empresas, entidades u otras personas jurídicas y éstas tampoco responden de las de aquel”.

En la sociedad cubana como en muchas otras de América Latina el consumidor no encuentra multiplicidad de fuentes para satisfacer sus necesidades, pues el grado de desarrollo de su economía y la crisis económica actual motivada por múltiples factores, no lo permiten así. Luego el usuario o consumidor tiene que someterse imperiosamente a la voluntad del único proveedor y aunque aquí este proveedor está obligado a responder a los intereses generales de nuestro Estado de garantizar las necesidades básicas de sus ciudadanos y de proporcionarle un desarrollo físico y espiritual adecuado y ascendente, en lo particular el consumidor individual es débil ante estas profesionales y organizadas entidades y no todos logran ver por igual garantizadas y satisfechas con calidad sus múltiples y variadas necesidades. Muchos autores señalan que el límite del consumo en los diferentes países de América Latina está en el poder adquisitivo de los ciudadanos que, por demás, es bastante bajo en buena parte de su población: sin embargo, aunque esto lógicamente es una ley para cualquiera, pues para consumir hay que pagar, en el caso de Cuba, el Estado trata de garantizar que todos por igual posean medios que les permitan satisfacer decorosamente sus necesidades, sólo que el grado de desarrollo económico y la

distribución socialista de los bienes encuentra limitación en los recursos disponibles. El desarrollo económico es pues, sin dudas, la clave para garantizar en nuestro país de forma creciente los derechos de los consumidores. No obstante, a pesar de estas limitaciones y en el marco de ellas, como ya apuntamos, se presenta la desigualdad jurídica, económica y psicológica entre los diferentes sujetos de Derecho, por lo que escapamos al problema universal de la protección de los derechos de los consumidores. Por demás este es un mecanismo que lejos de estar reñido con el sistema por la homogeneidad de intereses que le es propio, sirve como motor impulsor para su perfeccionamiento, como contrapartida y retroalimentación a la gestión de las empresas de producción, comercio y servicios.

En Cuba, la protección al consumidor ha tenido hasta el momento el objetivo de educar, orientar e informar a la población en función de la oferta en el marco de la economía planificada y un papel rector en esta actividad le ha correspondido al Instituto Cubano de Investigaciones y Orientaciones de la Demanda Interna (ICIODI), a través de los diferentes estudios e investigaciones que en el campo de las necesidades y demandas de la población éste realiza.

Por otra parte, con el objetivo de garantizar los derechos de los ciudadanos a la satisfacción de sus necesidades y velar por el cumplimiento de la legalidad de las entidades encargadas de proveer a éstos los medios para ello, se da tratamiento punitivo a toda conducta transgresora de las normas establecidas en relación con ello. Así el vigente Código Penal protege a los consumidores con la formulación de figuras que reprimen el engaño a los consumidores a través de la producción, entrega de artículos incompletos, la venta de los que estén deteriorados o en mal estado de conservación, el cobro de mercancías o servicios por encima de su precio oficial y el que propicia la sustracción, extravío, deterioro o destrucción de los bienes entregados para ser objeto de prestación de algún servicio; así también se sanciona la especulación y el acaparamiento por parte de los ciudadanos que desestabilizan el mercado y afecta y viola los derechos de los demás, la comercialización o elaboración de mercancías de baja calidad, la infracción de normas para prevenir y combatir enfermedades y plagas de animales y plantas, así como la contaminación de las aguas.

El papel rector en el control y preservación de la legalidad socialista ha sido asignado por la Constitución de la República a la Fiscalía General, sobre la base de la vigilancia del estricto cumplimiento de la Constitución, las leyes y demás disposiciones legales por las organizaciones del Estado, entidades económicas y los ciudadanos. Luego éstas a través de sus inspecciones y de

las quejas que recibe de la población deben detectar cualquier transgresión de la ley en este sentido e imponer las medidas para la restitución del orden violado.

El sistema de protección jurídica en el orden sustantivo de los múltiples derechos de los consumidores y en el orden procesal del derecho o defensa adoptado por Cuba hasta el momento es el de una protección bastante fraccionada, encaminada a reglamentar la actividad de diferentes organismos de la Administración Central del Estado y la observancia por las entidades de las disposiciones de éstos que en última instancia dan protección en diferentes aspectos a los ciudadanos que se hagan consumidores o usuarios de alguna entidad. Así también, otros organismos reglamentan en particular determinados contratos, por lo general de servicios que se prestan masivamente y de forma estable, determinándose *a priori* las condiciones en que éstas se ofrecen aunque el objetivo central de dicha regulación no es el de proteger al consumidor sino el de darle el servicio según las posibilidades e intereses de las entidades.

De esta manera se incorporan a la actividad de protección del consumidor organismos tales como el Ministerio de Finanzas y Precios, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Comercio Interior, los que tienen entre sus funciones las de:

- Aprobar las normas técnicas y las disposiciones sobre normalización de carácter nacional y controlar la elaboración de las normas ramales;
- Organizar, planificar y ejecutar la inspección estatal sobre la implantación y observación de las normas, estado y utilización de los medios de medición y control de la calidad de la producción y los servicios;
- Establecer los precios y tarifas acorde al producto o servicio, así como ejercer la inspección sobre éstos;
- Establecer y controlar las normas que regulan la circulación mercantil y la distribución de los bienes de consumo mediante el comercio mayorista y minorista, los servicios comerciales, de gastronomía, alimentación social y uso personal, así como acopio de productos agropecuarios;
- Ejercer el control epidemiológico de enfermedades y el control sanitario de todos los productos que pueden tener influencia sobre la salud humana.

La Ley Nro. 59 de 1987 “Código Civil cubano” regula por su parte un conjunto de contratos donde aparece la figura del consumidor, así tenemos las relaciones con la prestación de servicios, incluyendo los que requieren la entrega del objeto; la compraventa en establecimientos de comercio minorista, con independencia del contrato de compraventa, el transporte de pasajeros, el hospedaje, los servicios bancarios. En su regulación establece derechos de los usuarios y consumidores que deben ser observados por la contraparte tales como la garantía de la calidad, la obligación del proveedor de responder por ésta; el derecho a la resolución del contrato; la rebaja del precio; el derecho a la reparación de daños e indemnización de perjuicios sufridos; el derecho a la reclamación ante la entidad que vende o presta servicio; el derecho a ser informado de las características y condiciones en que se presta el servicio, entre otros.

Sin embargo es necesario constatar que en la práctica son múltiples los problemas que se encuentra el consumidor y por lo general éste se siente desamparado e imposibilitado de lograr efectivamente que se observen sus derechos y de satisfacer con calidad su requerimiento:

a) El consumidor no puede llegar a conocer toda esa legislación dispersa de donde se derivan sus derechos; nótese que el Código Civil que es el más asequible y especializado regula múltiples instituciones, no sólo lo referido a estos contratos y a los derechos del consumidor;

b) El consumidor se encuentra solo frente a la entidad, se siente débil, no tiene dominio del respaldo jurídico y si la entidad no es receptiva a su reclamación, le resulta engorroso y desconocida la vía judicial para continuar con su reclamación.

En nuestro país aunque existe la libertad de constituir grupos u organizaciones de consumidores, pues en la propia Constitución en su artículo 54 se establece el derecho de asociación y en la Ley 54 “Ley de Asociaciones” del 4 de diciembre de 1985 se regula el ejercicio de este derecho, de hecho no existen estos grupos, los que como hemos visto con la experiencia de otros países, pueden contribuir a la defensa de los consumidores.

Los consumidores pueden formular quejas, inquietudes y recomendaciones ante las Asambleas de Rendición de Cuentas de los Órganos del Poder Popular, o ante el delegado, quien tiene el deber de tramitar o gestionar la solución y respuesta al consumidor afectado, a su vez pueden presentar quejas a los diferentes niveles de la Fiscalía y además pueden dirigir sus quejas y

peticiones a las autoridades y a recibir la atención o respuesta pertinente y en plazo adecuado, lo cual se establece en la Constitución y otras normas.

Empero, todos estos mecanismos no logran la eficacia y agilidad necesaria de la vía procesal para proteger los derechos del consumidor, incluso la vía judicial es entorpecida por la falta de especialización de los tribunales civiles, que se enfrentan ahora a nuevos conflictos, donde se trata de proteger a una parte frente a otra más poderosa, por lo que por lo general no se conocen de estos casos y se insiste en la vía administrativa para su solución.

Entre tanto encontramos en la vida problemas diversos que atentan contra los consumidores como:

- La imagen de los productos de alto consumo popular no es buena o no está en correspondencia con su calidad;
- Existen problemas de envase, etiquetado y presentación de los productos;
- Deficiente información en la etiqueta sobre las características del producto y del envase, su uso y precauciones, entre otros;
- Deficiencias en los servicios tanto en la calidad como en la variedad de éstos;
- Incorrecta utilización de los recursos disponibles lo que afecta la prestación de los servicios;
- Falta de información y trato incorrecto a los usuarios;
- Falta de calidad en el servicio o productos que se ofertan y no correspondencia con el precio.

5. Problemática de las normas que integran el Derecho al Consumidor.

El Derecho del Consumidor contiene normas de carácter administrativo que orientan la acción estatal en pos de los consumidores, normas de índole penal o al menos contravencional, normas de carácter procesal y finalmente, normas de fondo o sustantivas que señalan las cosas al que el consumidor tiene derecho y a que los proveedores están obligados. Estas últimas constituyen el corazón del Derecho del Consumidor, motivo por el que sobrepujan ampliamente en importancia a las otras ya señaladas.

- 1) Normas que definen el ámbito de aplicación de este derecho especial.
- 2) Normas que velan por el respeto a la vida, salud y seguridad del consumidor.

Las segundas normas se aplican al derecho humano, a la vida, a la integridad física y síquica, a la salud; así como a las relaciones de consumo determinando las obligaciones a que está sujeto el proveedor para asegurar el respeto de los derechos anteriormente mencionados.

3) Normas que regulan la responsabilidad por el hecho o daño causado por un producto o servicio viciado.

Estas protegen el daño causado al consumidor y también a terceros extraños a la relación de consumo. Mientras que para el tercero extraño se trata de responsabilidad extracontractual, esto no resulta del todo preciso para la figura del consumidor, dado que la responsabilidad del proveedor se funda en haber entregado un producto o servicio defectuoso o viciado, lo que es un incumplimiento del contrato.

4) Normas sobre calidad y cantidad de los productos y servicios suministrados.

En caso de incumplimiento contractual, puede pedir la sustitución de la cosa, la rebaja del precio, el completamiento de la cantidad, la reparación de la cosa o la resolución con indemnización de perjuicios. La responsabilidad es objetiva porque prescinde de los elementos subjetivos presentes en las acciones; redhibitoria y quanti minoris, invirtiéndose el peso de la prueba. El concepto de vicio se amplía puesto que consiste no sólo en defectos ocultos sino que también en defectos no ocultos y aún en la simple disconformidad entre el producto y lo que se afirma en su envase rotulación o propaganda.

5) Expansión de la responsabilidad por incumplimiento de contrato por daño moral.

6) Pluralidad de sujetos responsables.

La responsabilidad de los proveedores es solidaria; en ciertos casos se desconoce la personalidad jurídica para hacer efectiva estas responsabilidades.

7) Creación de un régimen de garantía legal, obligatoria e irrenunciable.

8) Normas sobre cláusulas abusivas.

La ley determina que cláusulas son abusivas y las sanciona con nulidad.

9) Normas generales de contrato de consumo y contratos de adhesión.

10) Normas sobre formación del consentimiento.

Son las normas relativas al derecho de contratar libremente y a la libertad de elección, de esto se deriva la represión de numerosas prácticas comerciales abusivas estableciendo para ello sanciones que velan por la libertad de contratación. Anteriormente se definió al Derecho del consumidor como el conjunto de normas que tienen por objeto proteger a los que adquieran bienes o servicios como receptores finales. Por lo tanto, es posible discriminar teleológicamente, cuando una norma forma parte del Derecho del Consumidor, perteneciendo a éste si fue establecida con la finalidad

expresa de proteger al adquirente de los bienes y servicios adquiridos. En cambio, si una norma protege al consumidor o le es provechosa pero sin que haya sido establecida para proteger al consumidor estamos en presencia de una norma que protege al consumidor pero que no forma parte del Derecho del Consumidor. Acontece entonces que el conjunto de normas legales que benefician al consumidor es más amplio que el derecho del consumidor en sentido estricto. Esto ha llevado a muchos autores a platicar de un Derecho del consumidor propiamente tal aparejado, a un conjunto de normas impropias que benefician a los usuarios pero que no fueron establecidas con la finalidad expresa de protegerlos. Así es posible citar al Derecho Civil, que establece numerosos principios que son provechosos para el consumidor. El Derecho Penal que reprime diversas conductas perniciosas. El Derecho Sanitario; pero entre los ordenamientos jurídicos que benefician al consumidor y no forman parte del Derecho sobresale el Derecho de la Competencia.

Ahora bien en cuanto a los derechos que le son inherentes a los consumidores se encuentra el derecho a la información, este derecho no constituye una categoría propia de los derechos del consumidor, sino que es parte del contenido de la oferta, y materia de todo el Derecho civil y comercial. Sin perjuicio de esta afirmación, la experiencia indica que no se respeta este axioma, siendo la desinformación la regla. Ello impide acceder dignamente al consumo, por cuanto dificulta tal acceso las irregularidades y deficiencias de la información. La información consistirá en toda aquella especificación técnica esencial que sea de utilidad a un simple usuario o consumidor, como ser su utilidad prevista por el fabricante. Debe ser veraz y objetiva, detallada y eficaz, y entregada por medio de comunicación. Debiendo instrumentarse por escrito, a través de manuales en idioma nacional, sobre el uso, instalación y mantenimiento de la cosa o servicio que se trate, brindándole un adecuado asesoramiento. Igual obligación regirá en todos los casos que se trate de artículos importados, siendo responsables los productores, distribuidores o comercializadores de cosas o servicios, del contenido de la traducción.

Entre otros derechos se encuentra la seguridad y protección a la salud, la educación a la hora de adquirir un producto o el disfrute de un servicio, el derecho a ser resarcido cuando le son vulnerados estos derechos; de esta forma, se plantea que la publicidad es un excelente medio de transmisión de la información permitiéndonos saber que una cosa existe, y elementalmente su utilidad. Es un vehículo comunicacional que transporta la cosa o servicio, existiendo así publicidades que yerran el objeto de su discurso, creando eslóganes que son más poderosos que el fin de promocionar un producto o servicio.

6. Consideraciones finales.

Después de haber analizado las cuestiones relativas a los derechos de los consumidores podemos concluir diciendo que con independencia de la forma que adopte la protección jurídica de los derechos del consumidor en los diferentes Estados, es evidente la necesidad de regular ello de manera efectiva.

Es por ello que la protección de los derechos de los consumidores, no sólo garantiza los derechos individuales de los ciudadanos de un Estado, sino que además protege a los propios Estados, sus economías, medio ambiente y otros, del actuar irresponsable de productores y reguladores internacionales.

La dispersión y fraccionamiento de las normas que en Cuba están encaminadas a proteger a los consumidores, unido a la falta de mecanismos efectivos y sistematizados que contribuyan al cumplimiento de su cometido, provoca que no se garanticen realmente los derechos de los consumidores.

Bibliografía

- Águila Real, Jesús Alfaro: *Las condiciones Generales de la Contratación*, Editorial Civitas, Madrid, 1991.
- Castán Tobeñas, José: *Derecho Civil Español Común y Foral, T.2, 5ta edición, Editorial Ariel, Madrid, 1985.*
- Ghestin: *Tratado de Derecho Civil, Editorial RTAPC, Born, 1999.*
- Gobato, Carlos Alan, “ La Autonomía de la Voluntad en las relaciones de consumo”, en sitio www.la-ley.com.ar, consultado 13 de enero del 2005.
- Puig Ferriol, Luis, *Teoría del Contrato, T.2, 3ra edición, Editorial Marcial Pons, Madrid, 1996.*
- La Cruz Berdejo, José Luis: *Elementos de Derecho Civil, T.2, V.2, Editorial Bosh, Barcelona, 1985.*
- Lasarte Álvarez, Carlos: *Principios del Derecho Civil y Patrimonial, T.3, Editorial Trivium S.A Campo manes, Madrid, 1994.*
- Lobato de Paiva, Mario Antonio, “Caracterización de los servicios públicos esenciales”, en sitio www.dt.gob.cl, consultado en fecha 15 de febrero del 2005

-Rezzónico, Juan Carlos: Contratos con Cláusulas Predispuestas, Ed. Astrea, Buenos Aires, 1987.

-Vélez Torres, Ramón: Curso de Derecho Civil, T.4, V.2, Editorial Equity Publishing Company, Mayagüez, 1991.

-Vega Mere, Yuri: Consumidor, contrato y sociedad postindustrial, Editorial Norma, Colombia, 1994.