

Pablo Víctor Simón Rodríguez Arias

Asociación de Consumidores FOJUCC
Cuadernos de Análisis Jurídicos
Área Legal y Ciudadana

PROPUESTAS CONSTITUCIONALES



Derecho al Consumo

Protección de los Derechos e Intereses de los consumidores y consumidoras.

Año 2021

Propuestas Constitucionales.
Derecho al Consumo.
Protección de los Derechos e Intereses de los consumidores y consumidoras.

Pablo Víctor Simón Rodríguez Arias
Asociación de Consumidores FOJUCC- Año 2021

El presente material jurídico y educativo puede ser reproducido total o parcialmente siempre que se cite su fuente y no se altere ni falseen los datos del mismo. El presente documento constituye un aporte que desde el movimiento social de los consumidores y consumidoras se erige hacia la discusión constituyente. No cometerá delito si fotocopia nuestro material para educar a la población y para participar y actuar en el mercado responsablemente.

Primera edición
Área Legal y Ciudadana FOJUCC
Año 2021
Campaña “El Consumidor(a) a la Constitución”
Concepción, región del Biobío, Chile.

Colaboración:
Fabiola Inostroza Leal
Gustavo Romero Bustos



ÍNDICE

Prólogo	4
Contexto	7
Capítulo I. Derecho al Consumo.....	18
Propuestas	25
Capítulo II. Protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras.....	32
Propuestas.....	42
Anexo	48

PRÓLOGO

Fue el año 2015 cuando comenzó en todo Chile a conversarse, con una esperanza al centro de los grupos humanos, sobre la posibilidad de una nueva Constitución para Chile. Fue un proceso que vino a educar cívicamente a las personas de nuestro país sobre lo que implicaba una nueva carta fundamental, para luego, a partir de marzo de 2016, comenzar discusiones y conversaciones a niveles comunales, provinciales y regionales sobre nuestros anhelos y propuestas en torno a nueva Constitución para Chile, para concluir todo este proceso, a nivel nacional, con un encuentro que recogiera y redactara un informe con todos los insumos necesarios para comenzar a escribir un nuevo pacto social para nuestro país.

Desde FOJUCC nos involucramos desde el primer segundo de este proceso, levantando una campaña propia llamada “El Consumidor-a la Constitución”, que consistía en un trabajo de investigación y educación sobre por qué era relevante incorporar la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras dentro de la próxima Carta Magna, así como explorar otros sistemas constitucionales internacionales que tuvieran ya esta regulación.

En un primer tiempo, nuestra sorpresa fue grande cuando nos percatamos que en el listado de temas que se proponían discutir no estaban, en ningún tópico, los principios económicos constitucionales; por lo cual, nuestro trabajo fue proponer, en todos los cabildos en los cuales participamos, la incorporación de la discusión económica en la Constitución, en particular los derechos de las personas frente a la economía.

No vale la pena profundizar mucho en qué terminó este proceso – todos y todas fuimos testigos de su fracaso – pero el empujón que significó para nosotros en torno a pensar en una nueva regulación constitucional y en generar nuevas estrategias educativas pertinentes al tema nos llevó a profundizar nuestro trabajo en la incidencia nacional e internacional.

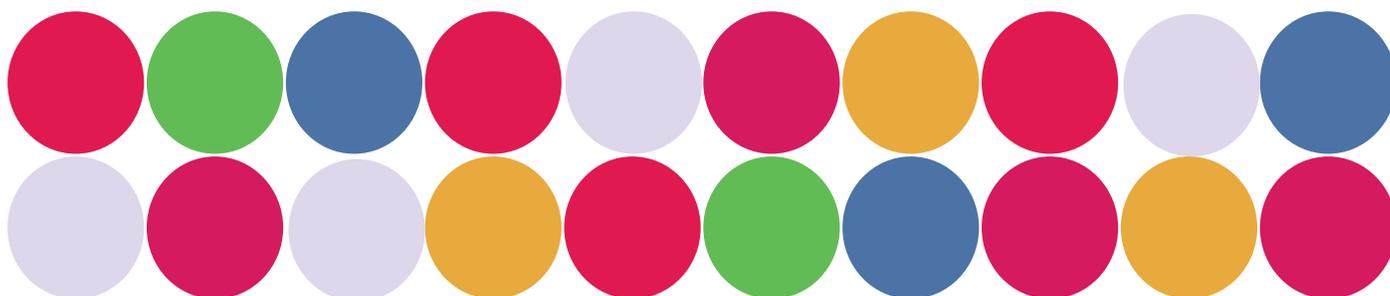
Pero esta historia, quizás que pensamos que nunca sería contada, tuvo una segunda oportunidad a partir del 25 de octubre del año 2020, fecha en la cual los pueblos de Chile, con un 78% de las preferencias, dijo claramente que querían una nueva Constitución en Chile.

A partir de ese día, una nueva esperanza nace en Chile, en sus pueblos y, por consiguiente, en todas las formas de expresión de ellos, entre las cuales nos encontramos nosotros y nosotras, la Asociación de Consumidores y Consumidoras FOJUCC.

Se comenzó por diseñar una estrategia que involucrara todos los espacios de participación posible desde los cuales pudiéramos educar, socializar y difundir nuestras propuestas en torno a la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras dentro de la próxima Constitución. Así, en primer término desempolvamos nuestros documentos y comenzaremos labor de actualizarlos; también, como un acto casi “heroico”, levantamos una candidatura a la Convención Constitucional, desde la independencia, que logró casi 3.500 votos y que nos dio la posibilidad de explorar las voluntades y perspectivas de los y las convencionales; y, no logrando el escaño, nos propusimos conversar con diferentes Convencionales para traspasarles nuestra preocupación y propuestas en torno a la construcción de nuestra próxima Carta Magna.

Así, la tarea recién comienza y tenemos confianza en que el proceso que ha iniciado será único e histórico, no sólo en nuestro país, sino también en el mundo, porque se construye desde el reconocimiento de las diferencias, de las diversidades, de los grupos históricamente excluidos o vapuleados, y desde la comprensión de habitar en un planeta que sufre una emergencia climática a gran escala, y que, por lo mismo, es deber del poder Constituyente hacerse cargo de dicha realidad, y apostar por una sociedad democrática pluralista y plurinacional, eco-sustentable, feminista y que tenga como propósito el bienestar de las personas.

Pablo Víctor Simón Rodríguez Arias
Director Ejecutivo
FOJUCC A.C



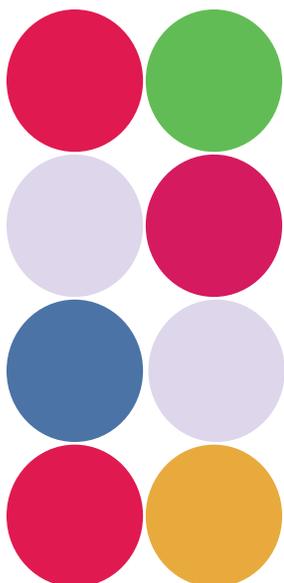
EL PLAN

EL PLAN NUNCA HABÍA SIDO ESE. EL PLAN NO ERA IR TODOS LOS VIERNES A LA PLAZA DE LA DIGNIDAD, NO ERA SALIR TODOS LOS DÍAS A CACEROLEAR, EL PLAN NO ERA QUEMARLO TODO NI SALIR A RAYAR. PERO EL PLAN TAMPOCO ERA UNA CASA DE CUARENTA METROS CUADRADOS CON PAREDES APESTADAS DE HUMEDAD, NI CRÉDITOS MILLONARIOS PARA ESTUDIOS UNIVERSITARIOS, NI VIAJES DE DOS HORAS PARA IR A TRABAJAR. EL PLAN NUNCA HABÍA SIDO DE ELLA, ASÍ QUE TOMÓ LA CUCHARA DE PALO Y LA OLLA, ABRIÓ LA PUERTA Y SALIÓ A GRITAR SU PROPIO PLAN.

DONA OLMOS

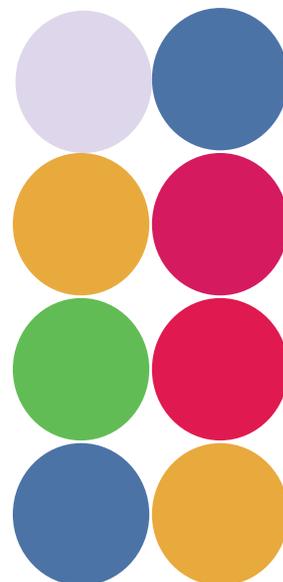
LIBRO “(EN) MAL ESTADO”
RETAZOS DE LA VIDA COTIDIANA
DESDE EL NEOLIBERALISMO EN CHILE





CONTEXTO

Capítulo extraído y analizado desde el libro “Derechos y Responsabilidades en el Consumo”, de Pablo Rodríguez Arias, editado y publicado por FOJUCC el año 2013.



I.- CONTEXTO.

¿Qué hacemos cuando surge una necesidad de índole corporal, intelectual o, inclusive, afectiva o espiritual?; lo más seguro es que primero atenderemos a qué tipo de necesidad nos estamos refiriendo y, luego, analizaremos si los medios para satisfacer esta necesidad están o no disponibles. Finalmente, frente a la existencia o no de los medios de satisfacción, optaremos por aquel que más cumpla nuestras expectativas. Es en este ejercicio cotidiano que el ser humano, ciudadano(a), elector(a), sujeto de derechos, se transforma en lo que comúnmente la biología, las ciencias sociales, la teoría económica y la legislación denomina “consumidor o consumidora”. “El desarrollo de la vida humana – la calidad de vida – exige la satisfacción adecuada de las necesidades que emanan de la vida material, de la social y la psicológica”¹.

Desde los orígenes de nuestra historia universal, la satisfacción de las múltiples necesidades, a través del consumo, ha sido el pilar fundamental del desarrollo humano y de las formas de organización política y económica de las sociedades. Por otro lado, tampoco es aventurado señalar que el consumo ha sido un relato continuo y común al desarrollo de la vida misma, permitiendo que una simple molécula u organismo unicelular, a través del consumo fotosintético; de oxígeno y otros elementos que comenzaron a estar presentes en la tierra, comenzara a complejizar su estructura, llegando a los organismos pluricelulares que hoy habitan los aires, la tierra y las aguas de nuestro planeta, entre ellos, el ser humano.

Desde una visión más antropocéntrica, podemos analizar el consumo “cruzando” las diferentes épocas históricas del ser humano. Así, con la Revolución Neolítica, vale decir, desde que se pasa del nomadismo al sedentarismo y, por ende desde la actividad económica recolectora a la productora, se marca el inicio, como varios autores señalan, de la historia de las civilizaciones, por cuanto se instauró, por primera vez, un sistema de satisfacción de necesidades de forma ordenada y masiva, estableciendo sistemas de domesticación de animales, monocultivos, sistemas de trueque, almacenamiento de alimentos, trabajo de herramientas, etc. Se hace necesario recalcar que la forma en que se consume ha determinado en gran medida la forma de organización y la identidad de toda cultura o civilización. De este modo, vemos que en la antigüedad el patrón de consumo de las distintas culturas permitía una cultura de la sustentabilidad de aquella época, aprovechando los recursos naturales de forma responsable y sostenible.

Sin embargo, con el avanzar de los siglos, el desarrollo implicó la invención de nuevas formas de producción para alcanzar un mayor grado de satisfacción de necesidades, y es así cómo los patrones de consumo de la población, a fines de la Edad Media, cambiaron drásticamente, dando origen a la denominada “Revolución Industrial”.

En este periodo, ya se avanza a la “producción en cadena” o producción masiva de bienes y servicios para la satisfacción de necesidades, desplazando el trabajo humano por el de las máquinas y utilizando formas de producción masiva que muchas veces se

¹ CONSUMERS INTERNATIONAL; CEAAL. Educación del Consumidor. Democracia y Ciudadanía. Año 1996. Santiago de Chile. P.13

acompañaban de procesos productivos que no eran sostenibles. Y así, sucesivamente, los patrones de consumo fueron evolucionando y adaptándose a las nuevas necesidades que surgían del conglomerado, de acuerdo a cómo un grupo humano se daba su organización.

Es así como llegamos a nuestros tiempos y nos percatamos que la historia ha sido coherente en su evolución: hoy tenemos, como resultado de todos los acontecimientos que han dado movilidad a la historia, que los patrones de consumo de la población fueron determinantes para propiciar el nacimiento de dos actores claves en la dinámica del consumo humano, en lo que se refiere a su disponibilidad, regulación y al establecimiento de las reglas del juego: acá aludimos, principalmente, a la actuación de los proveedores de bienes y servicios (empresas y servicios públicos o empresas privadas), pero además, teniendo también al Estado como agente regulador (sector público) a través de sus instituciones, órganos y, también, a través de sus empresas.

De lo anteriormente descrito, queda de manifiesto que históricamente, dentro de las decisiones que se toman en definir los medios a través los cuales se satisfacen necesidades, ha habido un actor que ha sido históricamente excluido por no tener el poder de negociación suficiente, y también por la forma en que hoy está concebida la democracia (a través de representantes): la persona humana, ciudadano o ciudadana común y corriente, que en el ámbito económico recibe el nombre de “consumidor o consumidora”, y que actuando colectiva y coordinadamente, se le conoce como *sociedad civil*².

La sociedad civil, bajo la lógica de la economía liberal y sus derivados, no deben o tienen una participación restringida en la regulación del mercado, quedando a la total indefensión de los agentes que dan movilidad a la circulación de bienes, causando desequilibrio y desigualdad en los actos de consumo que cotidianamente se ejecutan. Es así, como frente a la economía liberal de mercado (y también social de mercado), hoy imperante en nuestro planeta, el más débil o desprotegido es el consumidor.

² El concepto de Sociedad Civil ha sido un elemento muy discutido y analizado. Diversos son los estudiosos que han pretendido dar una aproximación de lo que debemos entender por tal término; así en el iusnaturalismo, particularmente a través de los aportes de Thomas Hobbes, el término sociedad civil es la antítesis del estado de naturaleza, caótico y anárquico por definición. En contraposición, la *societas civilis* surge como producto de un pacto entre hombres que deciden salir de ese estado de naturaleza, de la sociedad natural. El concepto de sociedad civil solía también designar el espacio de competencia del poder civil o del Estado frente a la iglesia o poder religioso; por otro lado, Fernando de Trazegnies Granda (1994) expresa que la sociedad civil, si bien es el campo de acción de la libertad individual, donde se actúa de acuerdo a los intereses privados, no es una libertad salvaje sino una libertad organizada a través de restricciones y mecanismos que facilitan el ejercicio de dicha libertad; No obstante lo anterior, Norberto Bobbio, en su libro “Estado, Gobierno y Sociedad: por una teoría general de la política” entrega diversas acepciones del concepto de Sociedad Civil, así señala que “negativamente” este concepto se refiere a la esfera de las relaciones sociales que no está regulada por el Estado, entendiendo restrictivamente, y casi siempre polémicamente, como el conjunto de los aparatos que en un sistema social organizado ejercen poder coactivo.

Así las cosas, el consumo es sustento primordial de la existencia humana ya que, si la sociedad no consume lo que requiere para su sobre vivencia y desarrollo, lisa y llanamente ésta se estanca o deja de existir.

1.1- HACIA UNA VISIÓN HISTÓRICA Y ANTROPOLÓGICA DEL CONSUMO.

Para lograr comprender el propósito y contenido de lo que significa el acto de consumo, no sólo debemos encerrarnos en la economía, el derecho, las ciencias o la filosofía, sino que también debemos mirar más allá y comprender a este acto, como anteriormente lo señalamos, de manera transversal a toda la actividad humana y que tienen pertinencia en todas las áreas del conocimiento.

La línea histórica por la cual ha transitado la humanidad no ha sido azarosa ni tampoco producto del destino, sino más bien han sido las civilizaciones las que la han forjado y encausado hacia propósitos distintos.

“Antes de que la producción en masa se hiciera dominante, la principal característica de la organización de los procesos productivos era su orientación preferente hacia la satisfacción de las necesidades de las personas. Los productores recibían demandas concretas y específicas de sus clientes y se esforzaban por satisfacerlas de la manera más cumplida. En ello iba su prestigio y su orgullo. La producción de bienes y servicios estaba determinada por lo que los clientes demandaban, respetando, en gran medida, preferencias individuales. Con la producción en masa se invierte el sentido del proceso. Ahora se comienza con la producción de una gran cantidad de objetos semejantes para, luego, buscar las personas, o grupos de ellas, que están dispuestas a adquirirlos. Para lograr ese propósito, los proveedores echan mano de todos los recursos que les permitan convencer a los consumidores de que los compren. Uno de los recursos más poderosos es la publicidad”³.

Ahora, si bien desde la teoría económica se divide la historia de la economía de acuerdo al tipo de escuelas de pensamiento económico, nosotros, para explicar brevemente cómo ha transitado en la historia universal el fenómeno del consumo, la dividiremos entre la comunidad primitiva, la sociedad esclavista, la sociedad feudal, la sociedad industrial, la sociedad capitalista, sociedad centralmente planificada, la sociedad moderna y la sociedad tecnológica-posmoderna.

La *sociedad primitiva* comienza a configurarse, según algunos historiadores, desde finales del periodo terciario, momento a partir del cual, desde el punto de vista biológico, el hombre adquiere la estructura que le permitió diferenciarse. De este modo, esta sociedad como tal se caracterizaba por tener un sistema de producción rudimentario, autárquico y en pequeña escala. Así, “con el comienzo de la actividad laboral y la fabricación de los primeros instrumentos de trabajo se inició la formación de la sociedad humana. La vida de los hombres cambió de raíz, en comparación con la de los animales que para mantener su existencia sólo pueden utilizar los bienes tal y como se los brinda

³ CONSUMERS INTERNATIONAL; UNESCO. Educación, Consumo y Calidad de Vida. Año 1998. Chile. P.20

la naturaleza”⁴. Esta sociedad se caracterizó por tener una organización política en comunidades gentilicias, en las cuales, las relaciones de producción se determinaban por el trabajo conjunto en beneficio de todos (lo que algunos autores llaman “comunismo primitivo”).

En este sentido, MITROPOLSKI y KUZNETSOV, dado que cada comunidad tenía un territorio determinado, el cual se compartía y trabajaba por todos, aprovechando sus riquezas. Esta sociedad tenía como patrón de consumo todo lo relativo a la agricultura (fundamentalmente la recolección) y la ganadería, aunque desarrollada de manera muy precaria. Con el tiempo, y con el descubrimiento del fuego y la posibilidad de forjar y crear nuevas herramientas y utensilios para el trabajo de la tierra, la sociedad se fue complejizando, adoptando otros modos de producción y, por lo mismo, su consumo fue cambiando drásticamente y exigiendo la aparición de nuevos bienes que puedan satisfacer las necesidades de la colectividad. Así entonces, con el afán de responder a esta demanda creciente, es que esta comunidad gentilicia se descompone y comienza a practicar lo que hoy se conoce como “propiedad privada”, segregando a la sociedad y dando paso a una nueva clase social productora de bienes y servicios, privilegiada y en una posición ventajosa frente al común de las personas.

Podríamos entender que esta segregación es la que marca el inicio de la historia antigua, desde los chinos, persas, babilónicos, griegos, romanos, germanos, galos, etc., en la cual hay una marcada prevalencia de la propiedad privada y de las relaciones privadas de consumo, donde para adquirir los bienes y servicios necesarios para la subsistencia humana, estos se deben transar mediante un tipo de intercambio, que fue desde el trueque hasta la acuñación de la moneda.

Como segunda época económica del consumo reconocemos la *sociedad esclavista*, la cual no aparece de manera repentina ni abrupta, sino más bien fue el resultado de la consolidación del concepto de “propiedad privada” y de la segregación de las comunidades gentilicias en diferentes clases sociales. Se dice que las primeras comunidades esclavistas aparecieron por Asia y África, para luego expandirse a toda la Europa occidental. Esta época se justifica por el creciente consumo que comienzan a tener los grupos humanos organizados bajo la institución de *Estado*, en el cual se hizo necesario producir más de lo que se requería para la propia subsistencia, lo que trajo consigo la necesidad de mano de obra que pudiera responder a esta demanda creciente. Es así como surge el *Estado esclavista*, legitimando esta forma de producción. Destacan como Estados esclavistas el Babilónico, el del Antiguo Egipto, el Estado Azteca, los Estados Chibchas, el Estado Griego y el Estado Romano, entre otros.

En una tercera época económica del consumo identificamos la *sociedad feudal*, resultado de la crisis que se produjo en el modo de producción esclavista, lo que impulsó el desarrollo del sistema de colonato, el cual consiste en una forma de explotación de las tierras de cultivo. Acá predominó el sistema de producción agraria feudal, dando paso a un sistema económico-político donde dos eran los actores claves: el señor feudal y sus

⁴ MITROPOLSKI, D., KUZNETSOV Y., Y OTROS. Manual Breve Historia y Economía. Tercera edición. Editorial Austral Santiago de Chile. Año 1972. P.14

vasallos. El sistema de producción estuvo basado en la tierra, desarrollando los distintos bienes de consumo que de ella se podían extraer y aprovechando los avances tecnológicos que hasta ese momento se habían adquirido, como el manejo del hierro y otros metales, además de los molinos de agua y sistemas de regadío.

Otro rasgo característico de esta época, con el avanzar del tiempo, fue el crecimiento de los oficios y el comercio, donde artesanos, comerciantes y otros sujetos eran quienes daban movilidad a los bienes de consumo que se intercambiaban, los cuales se comenzaron a agrupar en gremios para fortalecer su actividad económica. Ello trajo consigo el aumento del poder económico, y por consecuencia, político de estos gremios y clase social emergente, lo cual propició entrar en conflicto con los señores feudales (dueños de las tierras), lo que hizo que se le reconocieran mayores derechos a los productores y artesanos, y una participación política más activa. Finalmente, el debilitamiento del señor feudal y el empoderamiento de los gremios hicieron que éstos se transformaran en la clase dominante, lo que es relevante para la configuración de la historia humana en lo posterior.

Una cuarta etapa en la historia económica del consumo es la *sociedad industrial*, la cual comienza a mediados del siglo XVIII, particularmente en Inglaterra y Holanda. Las condiciones que se dieron para esta época, llamada también *revolución industrial*, y que permitieron emprender la industrialización en los Estados modernos, son “el aumento de la producción agraria que permitiera alimentar a una población creciente, cada vez más dedicada a las tareas industriales; una mano de obra abundante, disponible para trabajar en las nuevas industrias, y la existencia de un capital suficiente para invertir en las fábricas. A estos factores se añadieron la expansión del comercio, las innovaciones técnicas, una nueva mentalidad empresarial y un marco político favorable a la desaparición de las relaciones señoriales”⁵.

Su sistema de producción de bienes de consumo se basó en el empleo de maquinaria que funcionaba fundamentalmente a vapor y que permitía la elaboración en cadena y masiva de bienes. Por lo cual, se comenzó a configurar una nueva forma de comercio: tomaron forma los establecimientos de comercio y ahora éstos se transformaron en el lugar de abastecimiento de la población. Además, emergieron las industrias productoras de los bienes de consumo, principalmente las textiles y las siderúrgicas.

La quinta época económica del consumo la relacionamos a la *sociedad capitalista*, que surge a partir del siglo XIX, sin perjuicio de que algunos autores mencionan que se gestó mucho antes. A decir de MITROPOLSKI y KUZNETSOV “el capitalismo es un régimen social en el que los instrumentos y medios de producción pertenecen a un reducido número de capitalistas y terratenientes, mientras que la masa del pueblo carece en absoluto, o casi en absoluto, de propiedad, y tiene que ponerse a trabajar por cierto salario para poder subsistir”⁶. Esta época económica se caracterizó por una promoción y defensa

⁵⁵ GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, J.; MONTAÑO RUBIO, D.; PLANAS SÁNCHEZ, E.; Historia del Mundo Contemporáneo. Editorial EDEBÉ. Año 1998. Barcelona, España. P.27

⁶ MITROPOLSKI, D., KUZNETSOV Y., Y OTROS. Ob. Cit. P.205

férrea a la libertad económica y a la libertad de cambio, favoreciendo el libre comercio entre los países sin intervención ni regulación alguna de los Estados, doctrina que es llamada *laissez faire et laissez passer* (dejar hacer, dejar pasar), expresión que se relaciona al pensamiento económico promovido por el economista Adam Smith⁷. Para él, este sistema económico capitalista “se caracteriza básicamente por la propiedad privada de los medios de producción y por la búsqueda del máximo beneficio y de la acumulación creciente de capital. La producción se dirige a un mercado de libre competencia, regido por la ley de la oferta y la demanda, que es el gran regulador de la economía. El aumento constante del consumo es un elemento clave para el funcionamiento óptimo del mercado, ya que la demanda debería absorber la producción creciente”⁸; en otras palabras, lo que determinará el óptimo funcionamiento del Mercado será el aumento en el nivel de consumo de la población, el cual regulará la oferta de productos que se transen, sin necesidad de que el Mercado participe ni regule.

En esta época surge lo que se llama la *segunda revolución industrial*, con el nacimiento de los sectores productivos químicos y eléctricos, además del uso del petróleo como fuente de energía, lo que permitió la producción en cadena, la invención de medios de transporte que permitiera el desplazamiento de las mercaderías y formas de comunicación expeditas.

La sexta época económica del consumo es la *sociedad centralmente planificada*, que es reacción directa de la sociedad capitalista. En esta última, lo que se privilegia es la libertad y la abstención del Estado; en cambio, en la sociedad centralmente planificada, lo que se promueve es la intervención directa del Estado en la economía. En palabras de VÁSQUEZ RAMÍREZ “el capitalismo resultó ser muy eficiente en la esfera de la producción, pero muy ineficiente en la esfera de la distribución, de ahí la contradicción básica que presenta y que es causa de sus frecuentes crisis: la producción cada vez más social y la

⁷ Adam Smith (1723 – 1790) es el fundador de la economía clásica. Influidor por el iluminismo creó un cuerpo de doctrina defensor del naciente industrialismo contra los monopolios y restricciones mercantilistas, y defensor de las colonias explotadas. Son sus ideas básicas :

- a) La única fuente de riqueza es la producción , consecuencia del trabajo y del recurso disponible, en oposición al mercantilismo;
 - b) Promueven la productividad, una alta especialización del hombre, la división del trabajo y el uso de las máquinas;
 - c) Atribuye papel fundamental al mercado en la decisión no sólo de la producción sino del consumo;
 - d) La libre competencia a todos beneficia, ya que cada individuo satisfaría sus más urgentes necesidades pagando el menor precio posible, y produciendo aquello para lo cual es más eficiente y puede ofrecer a un precio menor;
 - e) Si cada hombre se orienta por su propia y libre iniciativa, está operando una “mano invisible” que conduce a la armonía general;
 - f) La condición para esa economía está en que el Estado se abstenga de hacer todo tipo de intervención en el mercado o en la economía, lo que sería atentar contra la mano invisible, retomando la idea de “laissez faire et laissez passer”.
- (VASQUEZ RAMIREZ, GILBERTO. Aproximación a la Economía Política. ECOE Ediciones. Sexta edición Reimpresa. Año 2005. Colombia. P.34)

⁸ GONZÁLEZ FERNÁNDEZ, J.; MONTAÑO RUBIO, D.; PLANAS SÁNCHEZ, E. Ob. Cit. P.32

apropiación cada vez más individual”⁹. Esta época nace en concordancia con el posicionamiento mundial, a nivel político y económico, de la Unión de las Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS) en la última fase de la primera guerra mundial, dado el debilitamiento de los Estados Europeos, pero también con la revolución bolchevique de octubre de 1917 en Rusia. Esta revolución instaura un sistema económico que se basa en la teoría económica del Marxismo (teoría gestada por el economista prusio-alemán Karl Marx¹⁰). Acá lo que se pretende es que el Estado sea quién produzca y distribuya los bienes de consumo que la población requiere, restringiendo la propiedad privada y asignando al Estado la posición de garante de los ciudadanos en sus intereses económicos. En este sentido, se privilegia el acceso universal e igualitario a los bienes de consumo por sobre la acumulación de los mismos y el privilegio de algunas clases por sobre otras en relación al poder adquisitivo que posean.

La época económica del consumo de la *sociedad moderna* la ubicamos como séptima, y podemos mencionar que se produce una vez concluida la segunda guerra mundial, la que trajo necesariamente una nueva configuración en el orden mundial, empoderando a dos grandes bloques: la URSS y Estados Unidos de Norteamérica. Esta época se configura por las crisis en las cuales entraron diversos Estados, lo cual trajo consigo necesariamente pensar si los modelos imperantes en ese entonces (capitalismo y economía planificada) eran óptimos. Es así, por ejemplo, que en el año 1946 se comienza a hablar de la economía social de Mercado, término que nace a partir de la reflexión del economista alemán Alfred Müller-Armack, respecto a la carencia que tiene el sistema capitalista en la distribución de la riqueza y la economía planificada en la participación privada. Él plantea que libertad económica y equidad social no son términos antagónicos ni excluyentes entre sí, y que perfectamente pueden convivir en un sistema económico común. A partir de esto nacen los Estados de bienestar y todo el movimiento “social de Mercado”, que desde Alemania se expandió a varios países del mundo. Acá el consumo, si bien es a raíz de la producción privada, el Estado supervisa y garantiza el respeto a las reglas económicas y la calidad y acceso a los bienes de consumo. Sin embargo, los países tomaron este concepto y lo implementaron a su modo de entender, lo que ha causado varias crisis en gran parte de los países.

⁹ VASQUEZ RAMIREZ, GILBERTO. Ob. Cit. P.37

¹⁰ Karl Marx nació en el reino de Prusia, el año 1818. El Marxismo es, primordialmente, un método de análisis económico-político (concretamente enfocado por Marx sobre el capitalismo). Es diferente al comunismo que es una tendencia muy remota de origen histórico. El marxismo postula, a grandes rasgos, que el devenir histórico no está gobernado por ideas abstractas que los hombres ponen en práctica, a su arbitrio, para señalar rumbos a los acontecimientos. Son los factores materiales del desarrollo económico-social los que determinan lo que ocurre en el presente y ocurrirá en el futuro. La economía de una sociedad cualquiera constituye la “infraestructura” (la armazón interior, el esqueleto) de la misma. Sobre ella, y conformada por ella, se alza la “superestructura”, que está integrada por todo el mecanismo ético, jurídico y aun cultural y religioso que abarca la vida entera de la sociedad (MONTENEGRO, WALTER. Introducción a las doctrinas político-económicas. Sexta reedición. Fondo de Cultura Económica. Año 1970. México. Pp. 100 – 106)

Finalmente, entendemos como última época económica del consumo a la *sociedad tecnológica-posmoderna* que es la que hoy comienza a gestarse. Acá los bienes de consumo se diversifican más aun, y ya no sólo son aquellos que se producen de manera industrial, sino también aquellos generados intelectualmente, a través de un nuevo concepto que se posiciona y se fortalece como es la *inteligencia artificial*. Acá el sistema económico nuevamente deberá tomar el rumbo de la regulación por parte del Estado, a través de una supervigilancia en la actividad económica de los particulares, pero también con el establecimiento de normas reguladoras que garanticen una competencia leal y con respeto a los derechos de las personas. El patrón de consumo acá viene determinado por las necesidades que va generando la nueva sociedad de la información, en la cual cada vez es más fácil ingresar y donde muchas actividades de la vida, antes suntuarias o de menor relevancia, hoy pasan a ser necesidad de primera índole.

Ahora para clarificar la perspectiva antropológica de lo que entendemos por consumo, diremos que “los antropólogos subrayan el hecho de que las motivaciones para producir, intercambiar y consumir bienes y servicios están modeladas por las tradiciones culturales. Las diferentes culturas valoran distintos bienes y servicios y toleran o prohíben diferentes tipos de relaciones entre la gente que produce, intercambia o consume”¹¹.

Ahora bien, analizaremos ciertos conceptos que creemos fundamentales: *consumo, consumir y consumidor*, en la actualidad, son conceptos o realidades estudiadas y analizadas desde una perspectiva puramente económica, otorgando su estudio a la economía y su regulación al Derecho Económico.

Antes de continuar, debemos señalar que la palabra consumo deriva del latín *consumĕre* que significa gastar, destruir. El consumo es la acción y efecto de consumir o gastar, ya sean bienes de consumo materiales y otros géneros de vida efímera, sea energía, entendiendo por consumir como el hecho de destruir, utilizar comestibles u otros bienes para satisfacer necesidades o deseos, o gastar energía o un producto energético. La Real Academia de la Lengua Española define consumo como “acción y efecto de consumir”; y consumir se entiende, por el mismo diccionario, como “destruir, extinguir”.

De este modo, cuando hablamos de consumir, la primera idea que se visibiliza en nuestra mente es “ingerir, comer” o “adquirir, comprar”; o si hay un criterio jurídico de por medio, pensamos en un acto jurídico por el cual se adquiere un bien o contrata un servicio mediante el pago de un precio o tarifa con el objetivo de satisfacer necesidades. Sin embargo, olvidamos la connotación pura e intrínseca a este acto y su materialidad en la sociedad.

Del mismo modo, cuando hablamos de consumidor lo reconocemos inmediatamente como agente de mercado que actúa como demandante de los bienes y servicios producidos por otros agentes económicos y nos olvidamos de su esencia o característica principal dentro de la sociedad. Es así como llegamos a la conclusión que hoy se analiza y estudia el fenómeno del consumo como parte integrante de la ciencia económica y no como parte integrante de la ciencia social y humanista.

¿Es posible desprender el acto del consumo de su esencia social?

¹¹ CONSUMERS INTERNATIONAL; UNESCO. Educación, Consumo y Calidad de Vida. Ob. Cit. P.25

Podemos cuestionarnos muchas veces esta interrogante y cada vez serán mayores las respuestas que tendremos al respecto; sin embargo, hay consenso en que el consumo no puede ser mirado sólo como un fenómeno económico, sino que debe necesariamente ser analizado y estudiado como un fenómeno social, e incluso cultural. Así entonces es como, desde los albores de nuestra historia universal, el ser humano, en su búsqueda por la sobrevivencia, ha ido adquiriendo y desarrollando diversos métodos de producción de bienes y servicios, todo con el fin de satisfacer sus necesidades para así evolucionar hacia una situación social mejor, buscando su bienestar, el de su grupo social más próximo y contribuyendo al bien común. De esta manera, cuando el ser humano consume no sólo está ejecutando una transacción de índole económica, sino además está poniendo en movimiento toda la estructura social, ya sea desde la extracción de la materia prima o el diseño del bien de consumo que adquiere hasta la comercialización del mismo; y esto ocurre así ya que los factores productivos que intervienen en este proceso son múltiples y constituyen elementos esenciales de toda sociedad, así fácilmente podemos reconocer los recursos naturales que implica este acto; los recursos humanos; los recursos financieros; la regulación jurídica; la distribución, etc..

Tenemos entonces que el consumo en sí mismo, o los patrones o modalidades que este adquiere, pueden determinar y configurar fácilmente toda una estructura social, cultural, económica, política, ya que serán estos factores los que determinarán los intereses de la sociedad toda y el fin o bien común a que ella propende. Así, si una sociedad busca generar tecnologías limpias para su supervivencia, los patrones de consumo que adoptarán serán de acuerdo a esta realidad y todo el aparato social, político y económico que se desarrolle estará encaminado a fortalecer tal fin.

El consumo determina culturas y civilizaciones. Así se ha demostrado que las antiguas y grandes civilizaciones, según ya lo desarrollamos, y entendiendo las formas de producción y consumo que poseían, fueron desarrollando diversas formas de organización social, económica, cultural, política, etc, que les otorgaron estabilidad y permanencia en el tiempo, para así llegar a convertirse en los cimientos de nuestras culturas actuales.

Desconocer la importancia social del consumo y sólo atribuir y estudiar este fenómeno desde las ciencias económicas es desconocer abiertamente la evolución y desarrollo de nuestra historia.

Consumidor(a) y ser Humano son la misma persona. No debemos olvidar que toda persona, en todo momento, ejerce el acto de consumir, y así entonces se debe tener presente, como consecuencia, que todos ejecutamos actos de consumo de diversos bienes de consumo, que en palabras del abogado Daniel Peñailillo Arévalo son “aquellos destinados directamente a la satisfacción de necesidades personales... En los bienes de consumo suele distinguirse entre esenciales y no esenciales, considerando su carácter de imprescindible o no para la normal subsistencia y desenvolvimiento de las personas (alimentos básicos, como pan, azúcar, leche, vestuario de uso ordinario, etc., pertenecen

a los bienes de consumo esenciales que entre nosotros han sido denominados “artículos de primera necesidad). Por cierto, la línea divisoria es difusa”¹².

El consumo de estos bienes, como comúnmente se podría creer, no se reserva a unas pocas personas que posean poder adquisitivo, sino que se debe garantizar el acceso universal a toda la población. La calidad de consumidor es independiente a la existencia de poder adquisitivo o capital en las personas; de esta manera, cualquier persona es consumidora de aire, o todo infante consume en algún momento leche; o todo ser humano consume la luz solar, etc. Ahora, sobre la base de lo recién expresado, en la teoría económica se habla, a propósito de las mercancías como objeto de la riqueza, que existen bienes (mercancías) que son accesibles a toda persona y que por su utilidad se les asigna un “*valor de uso*” (capacidad de un bien para satisfacer una necesidad). “El valor de uso no tiene valor sino por el uso y no se realiza más que en el proceso de consumación”¹³; y por otro lado, hay bienes (mercancías) a los cuales se puede acceder a cambio de una prestación pecuniaria que se les asigna un “*valor de cambio*” (precio por el cual se puede acceder a ciertos bienes para satisfacer una necesidad). “El valor de cambio se presenta primero como una relación cuantitativa según la cual se cambian valores de uso. En tal relación esos últimos forman magnitudes de cambios iguales”¹⁴. En esta circunstancia se forma la llamada “*Paradoja del Valor*”, ya que hay bienes que tienen un gran valor de uso, pero un nulo valor de cambio, como lo son el aire o la luz solar; y en cambio hay otros bienes que tienen un escaso valor de uso pero un gran valor de cambio, como lo son todos los bienes suntuarios (aquellos bienes de lujo como joyas, alimentos refinados, etc.).

Se reafirma así, entonces, que toda sociedad se ha dado sus propios patrones de consumo y en consideración a éstos se ha ido desarrollando toda nuestra civilización, ya sea atendiendo la relación entre consumo y sociedad; consumo y cultura; consumo y medio ambiente; consumo y política; etc.

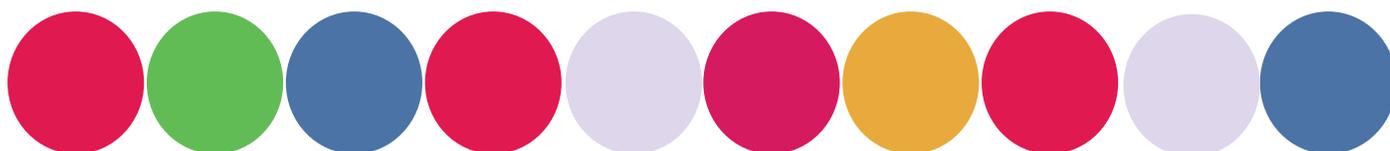
¹² PEÑAILILLO ARÉVALO, DANIEL. Los Bienes. La propiedad y otros derechos reales. Cuarta edición. Versión para estudiantes. Editorial jurídica de Chile. Año 2007. Santiago de Chile. P.26

¹³ MARX, KARL. Crítica de la Economía Política. Editorial Claridad S.A. Año 2008. Buenos Aires, Argentina. P.15

¹⁴ *Ibid.* P.16

Capítulo I

DERECHO AL CONSUMO



VIDA DE PUEBLO

ME RECUERDO DE SEIS AÑOS, SENTADA FRENTE A LA DESVENCIJADA MESA DE MADERA QUE OCUPABA CASI TODA LA COCINA DE MI CASA. LA LUZ DE LA VELA TITILABA AL YO PASAR MI DEDO POR LA LLAMA UNA Y OTRA VEZ.

MI MADRE, A MI LADO, TEJÍA UN CHAL QUE PARECÍA NO TENER FIN. EN EL DURO SILLÓN FRENTE A LA ESTUFA HECHIZA, REPOSABA MI VIEJO, CON SU SOMBRERO DE PAJA LADEADO Y SU PIPA DE MADERA DESGASTADA. EL ÚNICO SONIDO ERA EL DE LAS BRASAS AL SER REMOVIDAS DE VEZ EN CUANDO. EN MI INOCENCIA DE NIÑA, ROMPÍ EL SILENCIO PARA PEDIR MÁS PAN, A PESAR DE HABER COMIDO YA.

HOY, 15 AÑOS MÁS TARDE, RECUERDO LA MIRADA DE MIS VIEJOS: UNA MIRADA DE SUFRIMIENTO. MI MADRE ME SONRIÓ, PASÁNDOME LA ÚLTIMA REBANADA DE PAN Y YÉNDOSE ELLOS A DORMIR APENAS CON UNA TAZA DE TÉ CLARUCHO EN SUS VIENTRES.

JOSELYN SEPÚLVEDA

LIBRO “(EN) MAL ESTADO”
RETAZOS DE LA VIDA COTIDIANA DESDE
EL NEOLIBERALISMO EN CHILE



I.I.- BREVE FUNDAMENTACIÓN.

Comprender que consumo sólo es comprar o adquirir algo es simplemente contar una parte de la historia. Como lo señalamos anteriormente, este acto no sólo implica un aspecto y lógica mercantil (pagar por la adquisición de un bien o servicio), sino también tiene una fase o contenido eminentemente social y humano, el cual, como propósito último, busca la satisfacción de las necesidades esenciales de las personas para su desarrollo íntegro dentro de una sociedad.

En la actualidad son los diferentes mercados que cohabitan en el espacio económico quienes determinan cómo y en dónde disponer de bienes y servicios que permitan satisfacer necesidades, ya sean estos públicos o privados. Sin embargo, el mercado, por definición clásica, es un espacio asimétrico, es decir, no hay una igualdad de condiciones: por un lado, tenemos un agente en una posición privilegiada (proveedor) que maneja los medios productivos, los precios y la información, y por otro lado tenemos al consumidor que nada de esto (en muchas ocasiones) posee. “La responsabilidad de garantizar las condiciones de transparencia y equilibrio en las relaciones de mercado corresponde preferentemente al Estado. Este también debe velar para que la actividad productiva se desarrolle en condiciones de respeto por el medio ambiente, de seguridad y equidad en las relaciones laborales. El Estado crea el marco jurídico e institucional en que se desenvuelven las actividades económicas”¹. Así entonces queda de manifiesto la necesidad de construir un marco legal que regule las relaciones de los mercados.

“La protección gubernamental hacia los consumidores no es un fenómeno reciente. Por ejemplo, han existido durante siglos las leyes concernientes al uso de los implementos de medición y peso. Aproximadamente, en el año 1800 A.C, el Rey de Babilonia promulgó leyes contra los precios excesivos, la mala calidad y la adulteración de los productos. El Código de Justiniano en el año 529 introdujo conceptos que son extraordinariamente parecidos al moderno enfoque que los códigos de ética de la industria y las leyes de responsabilidad industrial. El Código exigía igualmente marcas de fabricante en los productos para de esa forma identificar a los productores de mercadería de imitación o falsificada”². En este sentido, el profesor Ricardo Sandoval expresa que “el nacimiento verdadero de las reglas de protección del consumidor se produce como consecuencia del paso de una economía agraria a una economía industrial, porque esta última se caracteriza por la producción y oferta masiva de bienes y servicios”³.

¹ CONSUMERS INTERNATIONAL; CEAAL. Educación del Consumidor. Democracia y Ciudadanía. Ob. Cit. 20

² INTERNATIONAL ORGANIZATION OF CONSUMERS UNION. Seminario 3, El poder de los consumidores en la economía de libre mercado. En su: “*El Poder de los Consumidores en la década de los noventa. Actas del XIII Congreso Mundial IOCU*”. Hong Kong. 1991. p.61

³ SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO. Capítulo I, Sección I, Evolución del Derecho del Consumidor. En su: “*Manual de Derecho Comercial*”. Séptima edición, Santiago de Chile, Tomo I Volumen I. Editorial Jurídica de Chile. 2007,. P.128

Pero, a partir del siglo XX – principalmente después de la segunda guerra mundial – surge la interrogante respecto a cómo abandonamos la concepción individualista en la protección de los derechos hacia una noción colectiva, que vele por el bienestar de los grupos humanos y que ponga al Estado como uno de los principales responsables para esta labor. Así, el año 1966 surge, al alero de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC), que viene a establecer deberes concretos a los Estados miembros sobre la necesidad de garantizar un mínimo de dignidad a los habitantes de sus territorios.

Se ha señalado que “los derechos económicos, sociales y culturales pueden ser definidos como los derechos que nacen de la dignidad humana y son, por ende, inherentes a la persona humana. Por tanto, son derechos directamente relacionados con la protección de las necesidades y capacidades que garantizan una calidad de vida (Parra et al, 2008). Entre las obligaciones de los Estados en materia de derechos económicos, sociales y culturales se encuentra el deber de asegurar niveles mínimos de satisfacción de los derechos, los cuales deben ser mantenidos incluso en periodos de crisis o ajustes estructurales, esto se justifica toda vez que, ante cualquier situación, se debe preservar su contenido esencial (Young, 2008)”⁴.

Por otro lado, si bien no se menciona dentro del Pacto el concepto que a continuación se expresará, una corriente jurídica en desarrollo ha sido la de reconocer en el consumo⁵ una cualidad de *derecho humano*. Esto es así ya que, como señala Tambussi, “los derechos humanos, como categoría ética, cultural e histórica – es decir, prenortativa -, no constituyen una concepción cerrada y acabada de la que puedas beber los ordenamientos positivos, sino un concepto abierto a distintas concepciones y desarrollos y, en consecuencia, no existe una formulación canónica, ni una forma exclusiva de respetar exigencias que derivan de tales derechos”⁶.

Así entonces, en una primera aproximación, podríamos señalar que el *derecho humano al consumo* se traduce en la posibilidad que tienen las personas en acceder y ejercer a un mínimo de subsistencia y satisfacción de aquellas necesidades esenciales para la vida y el desarrollo de la misma, y que debe ser garantizado por el Estado y respetado por los diferentes actores de la vida democrática.

⁴ DUQUE QUINTERO, SANDRA PATRICIA; DUQUE QUINTERO, MÓNICA; GONZÁLEZ SÁNCHEZ, PATRICIA. (2019) Sobre el derecho fundamental al mínimo vital o a la subsistencia: análisis jurisprudencial. En revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 17- 01 de enero-junio

⁵ Un concepto tan amplio, tan generalizado, muchas veces ve socavada su importancia en su misma generalidad. Consumir el algo tan normal, tan de todos los días, que parece haber existido siempre, y a la vez muchas veces es solo merecedor como fenómeno, de análisis compartimentados, en una deformación de la tendencia a la especialización propias de los tiempos que corren (Tambussi, Carlos Eduardo. *El Consumo como derecho humano*. Editorial Universidad. Año 2009. Buenos Aires, Argentina. P.31).

⁶ TAMBUSI, CARLOS EDUARDO. *El Consumo como derecho humano*. Editorial Universidad. Año 2009. Buenos Aires, Argentina. P.30

En doctrina, similar a lo anteriormente planteado, existe lo que se llama el *Derecho de subsistencia*, concepto acuñado por el jurista italiano Luigi Ferrajoli y que lo sitúa dentro de los derechos sociales⁷.

Si bien este autor, el *derecho de subsistencia* lo fundamenta “no solamente en la racionalidad del derecho, cuya aplicación exige garantías, sino en razones sociológicas, porque el reconocimiento y práctica de este nuevo derecho social comportaría la supresión de cuantiosos gastos de personal e infraestructuras en la dispensa de subsidios y prestaciones sociales que dejarían de existir al ser sustituidas por el citado salario o renta mínimos [...] Ferrajoli no se queda en el plano teórico de la propuesta, sino que baja al ordenamiento jurídico e indica dónde y cómo un nuevo derecho social a la subsistencia protegido por un salario o renta mínimos debería ser reconocido”⁸.

El contenido del derecho que plantea el autor se traduce en el Estado, dentro de su sistema de protección social, debe acudir y proteger a la persona que se encuentre en una situación de precariedad, vale decir, sin un sustento que le permita desarrollar sus actividades mínimas de manera correcta a través de una renta básica, que contribuiría a dar un gran paso en erradicar la pobreza, al menos en lo que se refiere a la impuesta y no voluntaria, pues las personas independientemente de su trabajo y estatus gozarían de un mínimo vital para cubrir sus necesidades más esenciales⁹. Se ha comprendido que la renta básica no sería el contenido del derecho sino la garantía de dicho derecho.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, y comprendiendo que este derecho podría ser considerado a la hora de construir el concepto de derecho humano al consumo, creemos que este último tiene mayor contenido que el de subsistencia y que las garantías

⁷ Entre los derechos sociales de prestación que reconocen las Constituciones democráticas de los países de nuestro entorno, no es habitual encontrar el reconocimiento expreso del derecho a un mínimo vital, o a unos recursos mínimos garantizados, con excepción de las Constituciones de algunos Länder alemanes, como Baviera, Berlín, Bremen o Hesse, que reconocen el derecho a la subsistencia en caso de penuria. También, hay algunos reconocimientos del derecho a la renta básica en las reformas de los Estatutos de Autonomía españoles, como el catalán o el proyecto andaluz, que consiste en una prestación económica otorgada por las autoridades públicas a quienes no tengan otro acceso a recursos suficientes para gozar de una vida digna (Carmona, 2012). En Colombia, el mínimo vital es un derecho innominado, construido a partir de la interpretación sistemática de la Constitución, que tuvo su origen en un concepto afín, el Existenzminimum o “mínimo existencial” acuñado por la jurisprudencia administrativa alemana en la época de la Posguerra (Arango y Lemaitre, 2002). Como presupuesto del Estado Social de Derecho, el goce al mínimo vital, es un elemento esencial de la dignidad humana y busca establecer un contenido mínimo legal para los evidentemente indeterminados reclamos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Young, 2008). En este sentido, al ser el mínimo vital un derecho tratado esencialmente por la jurisprudencia Constitucional, es necesario describir y definir el sentido que ésta le otorga a este importante derecho social a partir de la definición de una línea jurisprudencial, con el fin de determinar su fundamentabilidad (Duque Quintero, Patricia y otros. Ob. Cit. P.82-83).

⁸ SORIANO GONZÁLEZ, MARÍA LUISA. “La renta básica y el derecho de subsistencia en Luigi Ferrajoli”, en: Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho. Num. 26 (2012). Universitat Do Valencia. España. P.245. Disponible en: <https://ojs.uv.es/index.php/CEFD/article/view/1845/3054>

⁹ Íbid. P. 236

que se puedan establecer para su efectivo goce pueden ir mucho más allá que una renta básica.

Sin embargo, en la literatura especializada es más común escuchar de los derechos humanos de los consumidores – como un derecho de tercera generación (colectividades) – más que derecho humano del consumo¹⁰. Esto obedece principalmente porque se ha comprendido que “el hombre, en cuanto sujeto necesitado, acude al mercado para satisfacer sus requerimientos; una vez que se integra a este, establece relaciones con los agentes económicos para poder garantizar dicho fin. En ese tránsito del hombre hacia el mercado, el Estado ha establecido una serie de derechos y prerrogativas para el individuo, puesto que por mandato constitucional el fin supremo de la sociedad y del Estado es la persona humana”¹¹, es decir, el derecho humano siempre se ha comprendido al servicio de la persona, dado que, como comprende Sahir, “se puede pensar los derechos del consumidor como entrelazados con los derechos humanos porque ambos comparten la trama común del hombre; empero, al igual que Sahián, pensamos que los DDHH y los derechos del consumidor no tienen la misma sustancia teórica ni el mismo peso histórico [...]

“¹². En este mismo sentido se puede comprender si realizamos un análisis general de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (Resolución 39/248 de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7, de 26 de julio de 1999, y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015).

Sin embargo, mi interés es avanzar un paso más y romper la lógica individual de este derecho y elevarlo a un concepto más colectivo, más humano y que tiene directa relación con la existencia misma de todos los sistemas de vida (inclusive el humano). Lo anterior lo fundamento en que el “derecho del consumo comprende un aspecto fundamental de nuestras vidas. Al consumir (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer al menos, e insoslayablemente, nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a procurar en el ámbito llamado mercado (como

¹⁰ DURAND (2019); TAMBUSI (2014); SHINA (2018)

¹¹ DURAND CARRIÓN, JULIO. “Aproximación a una teoría de los derechos humanos del consumidor en el mercado global y su tratamiento en el derecho constitucional peruano”, en: Prolegómenos, Derechos y Valores . Vol. XXII, num. 44. Año 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/876/87663301006/html/>

¹² SHINA, FERNANDO E. Los Derechos Humanos y los derechos del consumidor. Entre el realismo mágico y el populismo jurídico. Disponible en: <http://www.sajj.gob.ar/fernando-shina-derechos-humanos-derechos-consumidor-entre-realismo-magico-populismo-juridico-dacfl80227-2018-10-23/123456789-0abc-defg7220-81fcanirtcod?&o=22&f=Total%7CFecha%7CEstado%20de%20Vigencia%5B5%2C1%5D%7CTema/Derecho%20comercial%5B3%2C1%5D%7COrganismo%5B5%2C1%5D%7CAutor%5B5%2C1%5D%7CJurisdicci%F3n%5B5%2C1%5D%7CTribunal%5B5%2C1%5D%7CPublicaci%F3n%5B5%2C1%5D%7CColecci%F3n%20tem%E1tica%5B5%2C1%5D%7CTipo%20de%20Documento/Doctrina&t=942#>

espacio de intercambio), los bienes y servicios que necesitamos”¹³, y en el ámbito de las necesidades elementales del ser humano, la responsabilidad del Estado de garantizar el acceso y promover servicios - y también bienes - que satisfagan estas necesidades (salud, educación, vivienda, etc).

Entonces, este derecho, en apretada síntesis, al decir de TAMBUSI (2014), “en consumir nos va la vida —nos procuramos los alimentos imprescindibles para nuestra subsistencia—, ponemos en juego la salud y la integridad física —utilizamos bienes y servicios que, creemos, no nos resultarán perjudiciales— y en función de la modalidad y alcances del consumo se determina nuestra calidad de vida y dignidad”¹⁴.

Otro fundamento de este derecho lo podríamos extraer de una interpretación amplia de las Directrices de las Naciones Unidas sobre la materia, dado que dentro de sus principios generales establece que estas directrices procuran garantizar el acceso de los consumidores a bienes y servicios *esenciales*; o de la misma Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en los artículos 23 y 25 habla que las personas tienen derecho a un nivel de vida adecuado que se asegure el ejercicio de sus mínimos sociales fundamentales,

Respecto del deber del Estado sobre la operatividad de este derecho, es primordial establecer que no existe otro actor que pueda garantizar de mejor manera el contenido y ejercicio de este, principalmente porque se reúne una doble condición en este derecho: por un lado, se encuentra el destinatario o beneficiario del mismo, que es la persona humana – consumidor y consumidora - , por lo cual, se espera que el aparato estatal “ponga en juego todo su bosque normativo para proteger los intereses de aquel, sus derechos y sus prerrogativas, que el sistema jurídico ha creado para él, en cuanto persona humana consumidora”¹⁵; pero, por otro lado, está el fin último de este derecho, el cual es garantizar un mínimo esencial que permita a las personas desarrollarse íntegramente al interior de la sociedad, a través de los diversos bienes y servicios que se puedan garantizar y proveer, sean esos de índole social, comercial, cultural, ambiental, etc.

¹³ TAMBUSI, CARLOS. “Los derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos”, en: Revista Lex; N°13 – Año XII; 2014. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/38>

¹⁴ Ídem.

¹⁵ DURANT (2019). Ob. Cit.

PROPUESTAS

Las siguientes propuestas constituyen un intento por aportar líneas o ideas fuerza que se deberían contener en un eventual reconocimiento constitucional del derecho al consumo en el marco de la discusión que se comenzará en los próximos meses en el seno de la Convención Constituyente.

Nos basamos en la experiencia internacional; en textos de estudio; en contenidos y comentarios creados al alero de FOJUCC A.C.

Establecer la obligación para el Estado de garantizar un consumo mínimo como función de subsistencia.

Como lo señalamos anteriormente, es una corriente en crecimiento, con algunas experiencias internacionales concretas, el establecer como deber constitucional del Estado el garantizar un consumo mínimo como función de la subsistencia de las personas.

Así, por ejemplo, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (Declaración 217 A (iii) del 10 de diciembre de 1948), en su artículo 23° N°3, señala que “toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social”; o en su artículo 25° expresa que “toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad”. Lo anterior sólo es ejemplo de lo importante que debe ser el garantizar un mínimo de subsistencia.

La construcción del concepto de consumo mínimo será una cuestión de discusión parlamentaria, en la cual se deberán establecer cuáles son estos mínimos de subsistencia de los cuales el aparato del Estado debería responsabilizarse, y a través de qué mecanismos o medios debe desplegar dicha satisfacción de necesidades, ya sea a través de una renta mínima garantizada

(como en algunos países), o bien a través de un sistema de protección social más fuerte que logre dicho cometido.

Países con regulaciones similares en sus Constituciones son Italia (Art. 38°); de Baviera (Art. 169°); Estatuto de Autonomía de Andalucía (Art. 9°); entre otros.

PROPUESTA

“Será deber del Estado establecer los mecanismos a través de los cuales se le garantice a las personas el acceso y goce mínimo a un nivel de vida adecuado”



Garantizar, por parte del Estado, el acceso básico al goce de derechos económicos, sociales y culturales como educación, salud, vivienda, etc.

En concordancia con lo planteado en la propuesta anterior, una de las tendencias hacia las cuales avanzan los Estados hoy en día tiene que ver con garantizar la universalidad de los derechos sociales que les asisten a las personas.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, al hablar del derecho de las personas a un nivel de vida adecuado (Art. 25), enuncia como contenido de esta afirmación que se garantice este nivel de vida adecuado a la persona, su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

Por otro lado, y en la misma línea de esta declaración, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966), refuerza esta idea en su artículo 11°, reiterando el llamado del instrumento internacional antes mencionado, pero incorporando además que los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento; así como también instan a estos Estados, desde el reconocimiento del derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre, adoptarán, individualmenteymediantelacooperacióninternacional.

Posteriormente, el mismo tratado, entre sus artículos 11 al 15 reconoce una serie de derechos económicos, sociales y culturales que considera como un mínimo garantizable del Estado hacia las personas, constituyéndose en el contenido mismo de este Pacto.

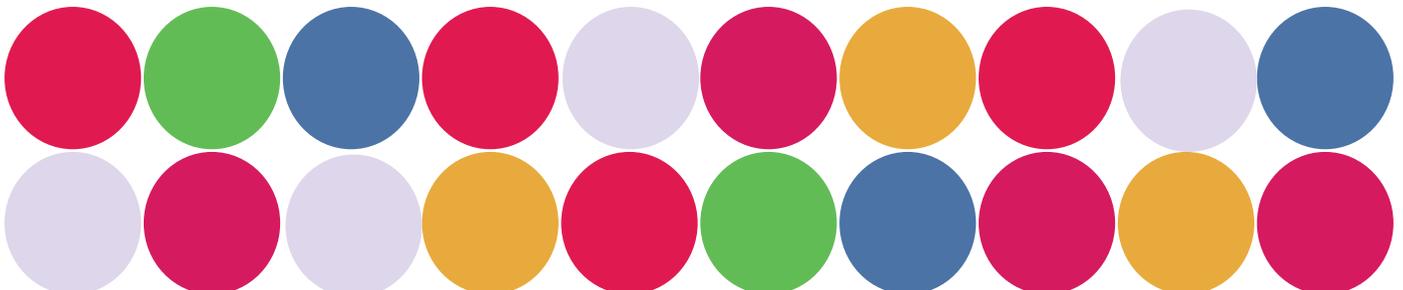
Finalmente, un concepto que me interesa instalar, pero a la vez explicar, es el de consumo de derechos sociales. Comienzo señalando que no creo que los derechos económicos, sociales y culturales sean bienes de consumo, por ende, que se transen en el mercado de bienes y servicios. Sin perjuicio de ello, se debe reconocer que para garantizar dichos derechos necesariamente el Estado deberá prestar diferentes servicios sociales, a través de sus servicios públicos, de sus empresas o de corporaciones o fundaciones de derecho público o privado, los cuales, en algunos casos, tendrán fisonomía jurídica de contratos de prestación de servicios, o de bienes muebles que se entreguen a las personas y que buscan la satisfacción del derecho social en cuestión.

Por lo anterior, hablar de consumo de derechos sociales, desde este enfoque, es correcto, porque lo que se consume no es el derecho en sí, sino los servicios a través de los cuales el Estado presta dichos servicios, y que muchas veces se encuentran bajo la forma de contratos o bienes muebles.

Países con este tipo de regulaciones encontramos en las Constituciones de España, Francia, Italia, Suecia.

PROPUESTA

“Es deber del Estado ser garante de los derechos económicos, sociales y culturales que se encuentren reconocidos por los tratados internacionales sobre derechos humanos que estén suscritos por Chile y que se encuentren vigentes, y establecer los mecanismos adecuados para que las personas puedan acceder y gozar a un mínimo de ellos que permita un nivel de vida adecuado”.



Garantizar, por parte del Estado, el acceso y consumo mínimo al consumo de servicios básicos domiciliarios (agua potable y saneamiento; electricidad; telecomunicaciones; internet; etc)

Antes de entrar al desarrollo del contenido de este deber al Estado, me parece pertinente realizar una aclaración terminológica respecto a qué nos referimos cuando hablamos de “servicios básicos domiciliarios”.

La legislación chilena no aporta un concepto legal que pudiera disipar esta interrogante, y por lo mismo, nos toca hacer un trabajo integrador respecto a lo que exista en nuestras normas vigentes, pero también acudir a la literatura jurídica y técnica para comprender de mejor manera qué involucra dicho concepto.

El concepto de servicios básicos domiciliarios no es de desarrollo muy abundante en la doctrina. Sin embargo, nos encontramos con otro concepto bastante similar y que, finalmente, quiere significar exactamente lo mismo: servicios públicos domiciliarios.

Para comprender el concepto de servicios públicos domiciliarios (en adelante SPD), debemos comprender qué es un servicio público propiamente tal (existiendo una relación de género a especie del segundo respecto del primero). Así, Cordero (2011)¹ expresa que los servicios públicos deben ser considerados derechos fundamentales de los individuos; en concreto, derechos humanos de segunda generación, los cuales exigen que el Estado que adopte e implemente todas las acciones y programas para que las personas puedan gozar de ellos. Estos derechos de segunda generación comprenden los llamados derechos económicos, sociales y culturales^{2 3}.

Posteriormente, y basándonos en este derecho a los servicios públicos domiciliarios (o servicios públicos de suministro como lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT)⁴), podemos señalar que estos son “aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas, con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y que cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas”^{5,6}.

Dentro de los servicios básicos que podemos identificar en Chile – aunque no existe una enumeración legal ni reglamentaria al efecto – son los de agua potable y alcantarillado; electricidad; gas y telefonía. Actualmente se está discutiendo (Boletín N°11632-15) el reconocimiento del acceso a internet como un servicio público de telecomunicaciones.

Ahora bien, respecto a la propuesta, existen diversas Constituciones que comprenden y acogen este tema, incorporando como deber del Estado el garantizar, al menos, un consumo mínimo y universal de estos servicios, no permitiendo que por morosidad o falta de dinero las personas se vean impedidas de acceder a su goce.

Las mismas Directrices de la ONU en materia de consumidores y consumidoras lo señala, al expresar que “los Estados Miembros deben promover el acceso universal a los servicios públicos y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar las normas y leyes relativas a la prestación de servicios, la información del consumidor, los depósitos de garantía y el pago por anticipado del servicio, los recargos por demora en el pago, la cesación y el restablecimiento de un servicio, el establecimiento de planes de pago, y la solución de controversias entre los consumidores y los proveedores de servicios públicos, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja”. En el mismo sentido, Tambussi (2014) señala que en “materia de servicios públicos, la temática del acceso al consumo reviste especial importancia, dado el carácter de universalidad de estos servicios, y su relación directa con las condiciones de calidad de vida y dignidad humana, a las que contribuye directamente la posibilidad de gozar de estos beneficios. Importa el derecho de acceder a los servicios básicos por todos los sectores sociales y geográficos. Creado un servicio público y prestado por el Estado o por particulares, nace el derecho de los usuarios potenciales al acceso al mismo”⁷.

Países con este tipo de regulaciones encontramos en la normativa de la Unión Europea, y en las Constituciones de España (art. 38°), Uruguay (art. 47), Ecuador (art. 12), Bolivia (art. 16), Sudáfrica (art. 27).

PROPUESTA

“Será deber del Estado garantizar el acceso y consumo mínimo de los servicios esenciales domiciliarios de la población, entre los cuales se comprenden el servicio de agua potable y alcantarillado, electricidad, gas, telefonía, internet y todo otro servicio que por ley sea declarado en tal calidad”.

Establecer como deber del Estado el incentivar una modernización de los servicios públicos que entregan a los usuarios y usuarias, desde la calidad de la atención hasta los servicios que se entregan propiamente tal.

En la propuesta anterior realizamos un trabajo integrador en el sentido de establecer que, para la doctrina y legislación comparada, cuando se habla de servicios públicos nos estamos refiriendo a aquellos esenciales para la calidad de vida de las personas (agua potable, electricidad, etc). Sin embargo, para los efectos del desarrollo de la presente propuesta, tomaremos el concepto de servicio público en el sentido de “órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua, colaborando con el Presidente de la República en su tarea de gobierno y administración”⁸.

La definición anteriormente transcrita la podemos extraer del artículo 28° de la Ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado.

Por otro lado, se entiende que los “servicios públicos podrán corresponder tanto a instituciones fiscales como semifiscales. Para Silva Bascuñán, las primeras actúan al amparo de la personalidad jurídica del Fisco, siendo financiadas por las arcas públicas. Las segundas, en cambio, poseen personalidad jurídica propia y su patrimonio es financiado solo parcialmente por el Fisco (Soto 2015: 235)”⁹.

En la materia que nos convoca, como bien lo mencionamos anteriormente, el constitucionalismo moderno ha avanzado en incorporar el deber del Estado a garantizar mínimos esenciales para un nivel de vida adecuado, a través de bienes y servicios que se puedan entregar a las personas. Sin embargo, la pregunta que uno debe hacerse, frente a este deber, es, ¿cómo realizará el Estado dicha labor?

Acá es donde aparece el servicio público, institución administrativa, dependiente, por regla general, del Estado y cuyo propósito va encaminado en satisfacer las necesidades colectivas.

Dentro de las múltiples necesidades a las cuales se verá compelido a satisfacer, sin lugar a dudas estarán aquellas mínimas y esenciales a todas las personas, y que hemos descrito anteriormente.

Por lo cual, algunos textos constitucionales han comprendido que no sólo se debe garantizar el contenido del derecho fundamental, sino también la forma en la cual este derecho es protegido y otorgado a las personas.

Por este motivo, acá la propuesta constitucional tiene dos enfoques:

- a. Por un lado, se debe avanzar en garantizar que las personas que accedan a los servicios públicos tengan protección en cuanto al acceso de dichos servicios, la calidad de la atención, trato y dignidad; oportunidad y eficiencia de las gestiones; y la calidad de los bienes y servicios que ofrezcan dichos servicios. Esto es así dado que el Estado también tiene una responsabilidad con sus usuarios y usuarias, y no debe permitirse abusos o mala calidad en aquello que ofrecen los servicios públicos;
- b. Por otro lado, el Estado debe preocuparse de que los servicios públicos estén con un nivel óptimo para su funcionamiento, ya sea en su infraestructura, equipamiento, recursos humanos y recursos monetarios, todo con el fin de garantizar calidad en la atención y entrega de sus servicios asociados.

Países con este tipo de regulaciones encontramos en la Carta Iberoamericana de calidad en la Gestión Pública; y en las Constituciones de Ecuador, España.

PROPUESTA

“El Estado velará por el correcto funcionamiento de todos los servicios públicos a través de los cuales la actividad estatal se desarrolla, estableciendo mecanismos que aseguren continuidad, calidad y oportunidad de sus servicios, como también una institución pública que vele por el respeto de los derechos de los usuarios y usuarias”.

Establecer como principio, en el marco de la satisfacción de las necesidades mínimas de las personas, el derecho de las generaciones futuras, la sostenibilidad y el respeto a los derechos que emanan de la naturaleza

Uno de los grandes deberes de un Estado que aspira a entregar bienestar a las personas es el de procurar que los recursos que se utilicen para cumplir con su cometido siempre se encuentren disponibles para cubrir las necesidades presentes y futuras de la población. Proponerse la satisfacción de las necesidades de las personas sin establecer medidas tendientes a la sostenibilidad de los recursos naturales, el patrimonio o las comunidades es simplemente profundizar un modelo extractivista, carente de medidas protectoras de la naturaleza y que agudiza el contexto climático por el cual atraviesa el mundo entero.

Así, hoy se ha planteado que una de las discusiones que se deben dar al momento de definir un régimen económico constitucional es precisamente cuál será el enfoque sostenible que se incorporará para garantizar la protección de los ecosistemas, los patrimonios y las comunidades.

Por otro lado, ya en la década de los años setenta, el oceanógrafo y explorador francés Jacques-Ives Cousteau destacaba de manera continua la necesidad de reflexionar sobre la proyección de los deberes propios del Estado, recalcando la importancia de uno de los aspectos de los derechos humanos al que no se le había prestado la suficiente atención y detención en cuanto a sus implicancias, a saber, los referidos a las generaciones futuras¹⁰.

En el documento Bill of Rights for Future Generations (2001), Cousteau “invita a reconocer que “por primera vez en la historia” se está amenazando seriamente el derecho a elegir opciones, lo cual a primera vista parecería impreciso, ya que a lo largo de la evolución, la vida o integridad de los que están por nacer se ha visto constantemente amenazada por enfermedades, guerras, esclavitud, etcétera. Pero la frase resulta precisa, cuando pensamos que los riesgos del siglo XX ya no afectan a padres e hijos, como solía suceder en la antigüedad, sino que el uso indiscriminado de la tecnología repercute en el destino de la Humanidad. Parece claro que después de las guerras mundiales, especialmente, con los horrores desencadenados por el lanzamiento de las bombas atómicas sobre Hiroshima y Nagasaki, quedó demostrado que la vida

en el planeta realmente puede verse afectada tanto en el presente como en el futuro próximo y lejano.

Los cinco artículos del Bill of Rights of Future Generation, se encaminan hacia el derecho a disfrutar una Tierra no contaminada, no dañada, en donde no se quebrante la libertad, ni la dignidad de las generaciones actuales ni futuras. Las medidas son de índole educativa, científica y legislativa, a cargo de los gobiernos, de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y de los individuos”¹¹.

Algunos instrumentos normativos donde podemos encontrar referencias a esta materia es en la Convención de la UNESCO (1972); Declaración sobre el fomento entre la juventud de los ideales de paz, respeto mutuo y comprensión entre los pueblos (1945); Declaración sobre la protección de la mujer y el niño en estados de emergencia o de conflicto armado (1974); Declaración de La Laguna (1994).

PROPUESTA

“El Estado deberá proteger los derechos de las personas pertenecientes a las generaciones futuras, procurando una tierra indemne y no contaminada, el disfrute de los bienes esenciales para la satisfacción de las necesidades, y la preservación de las identidades, culturas, el patrimonio y la naturaleza”.



1 CORDERO TORRES, JORGE MARTÍN. LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. Ciencia y Sociedad [en línea]. 2011, XXXVI(4), 682-701[fecha de Consulta 10 de Noviembre de 2020]. ISSN: 0378-7680. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>

2 El autor señala que estos derechos de segunda generación, los llamados económicos, sociales y culturales, son derechos de contenido social para procurar mejorar las condiciones de vida de las personas. Sus características más relevantes es que amplían la esfera de responsabilidad del Estado, más allá de los derechos civiles y políticos; pero, además, imponen un deber-hacer positivo al Estado. Por un lado, imponer que el Estado deba procurar la satisfacción de las necesidades básicas de la población; y por otro lado, importe al Estado hacer determinadas prestaciones de servicios que garanticen el goce de estos derechos. (Cordero, Jorge. Ob Cit. P.686)

3 En sentido similar se expresa una sentencia de la Corte Constitucional de la República de Colombia al señalar que los servicios públicos “son aquellas a actividades que el Estado tiene el deber de prestar a todos los habitantes del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, en forma directa, o mediante el concurso de los particulares, con el propósito de satisfacer las necesidades de interés general que la sociedad demanda” (Sentencia SU.1010/08)

4 La OIT expresa que los servicios públicos de suministro (agua, electricidad y gas) son fundamentales y desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico y social. Los servicios públicos de suministro de calidad son una condición sine qua non para la erradicación efectiva de la pobreza. Los gobiernos son responsables en último término de asegurar el acceso fiable y universal a los servicios en unos marcos normativos que prevean la rendición de cuentas (Servicios Públicos (agua; gas; luz). Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>).

5 Cardona Martínez, Guillermo y otros. Servicios Públicos Domiciliarios, en: Revista de Derecho y Ciencias Políticas N°103 (Año 2004). Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia. P.74. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo1003073-servicios-p%C3%BAblicos-domiciliarios

6 También se ha plantado, siguiendo un razonamiento similar, que los Servicios Públicos Domiciliarios constituyen una categoría especial de los servicios públicos. Son aquellos que se prestan en forma universal, continua, eficiente, obligatoria, en igualdad de condiciones y calidad a todos los usuarios, por medio de redes físicas o humanas en su sitio de habitación o trabajo, con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación directa de la Administración Pública en su prestación, regulación y control. Son bienes insustituibles y su prestación es una actividad económica, que debe buscar la satisfacción de necesidades esenciales de la población, en beneficio del mejoramiento de su calidad de vida y de la materialización de sus derechos sociales fundamentales. (Matías, Sergio. Los Servicios Públicos como derechos fundamentales, en: Derecho y Realidad, N°24; II semestre de 2014. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. P.319)

7 Tambussi (2014). Disponible en: <https://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf>

8 Wilkins Binder, James. Iniciativa exclusiva de ley Para la creación de nuevos servicios públicos. Asesoría Técnica Parlamentaria. Biblioteca del Congreso Nacional, Chile. Año 2018. Disponible en: [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25478/4/BCN_Iniciativa_exclusiva_de_ley__Servicios_Publicos_\(1\).pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25478/4/BCN_Iniciativa_exclusiva_de_ley__Servicios_Publicos_(1).pdf)

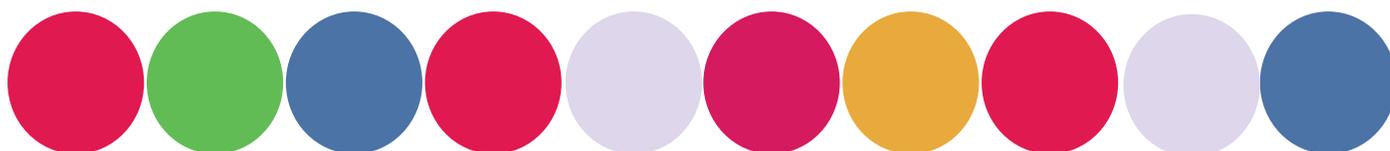
9 Ídem.

- 10 Mac Farlane, Kenneth. Los derechos humanos de las generaciones futuras (la contribución jurídica de J. Cousteau), en: Última Década. N°8, 1997. Centro de Estudios Sociales. Valparaíso, Chile.
- 11 Saruwatari, Garbiñe. Origen del concepto de generaciones futuras en el derecho internacional de los derechos humanos, en: Revista del Centro Nacional de Derechos Humanos. N°10, año 4 (2009). México.

Capítulo II

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES

DE LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS



¿CUÁNTO VALGO?

100.000, DOS MIL, UN TRILLÓN.

¿QUÉ ES LO QUE VALEN?

ESTOS OJOS, ESTA BOCA.

TENGO UN DOCUMENTO QUE ACREDITA

MI IDENTIDAD. UN NÚMERO ÚNICO E IRREPETIBLE

DIECINUEVEMILLONESOCHENTAMILCUATROCIENTOSONCE-9,

TAMBIÉN UNA LICENCIA Y UN PASAPORTE

¡MÍRALOS! DICEN QUE ME PUEDO MOVER

CON UN TICKET DE AEROLÍNEA,

PERO ¿CUÁNTO VALGO?

LO QUE COSTARON LOS ANTIDEPRESIVOS, LOS ANSIOLÍTICOS. LA TERAPEUTA

ME DABA UNA BOLETA QUE TENÍA QUE ENVIAR A LA ISAPRE PARA QUE

ALLÍ ME FIRMARAN UN CHEQUE QUE PODÍA LLEVAR CAMINADO HASTA EL

BANCO, HACER LA COLA Y COBRARLO, PERO CUÁNTO VALGO.

EL TÍTULO UNIVERSITARIO. PAGARON POR MÍ MILLONES DE PESOS PARA

ATENDER CIENTOS DE VECES A DECENAS DE CURSOS PARA RECIBIR UNA

EDUCACIÓN. CUÁNTO VALGO.

SON 12 LITROS DE SANGRE.

SON 161 CENTÍMETROS AL SUELO.

CUÁNTO VALGO.

SON 24 AÑOS, 10 MESES, QUINCE DÍAS.

CUÁNTO VALGO.

ME QUEDAN TRES, DOS, UN SEGUNDO DE VIDA.

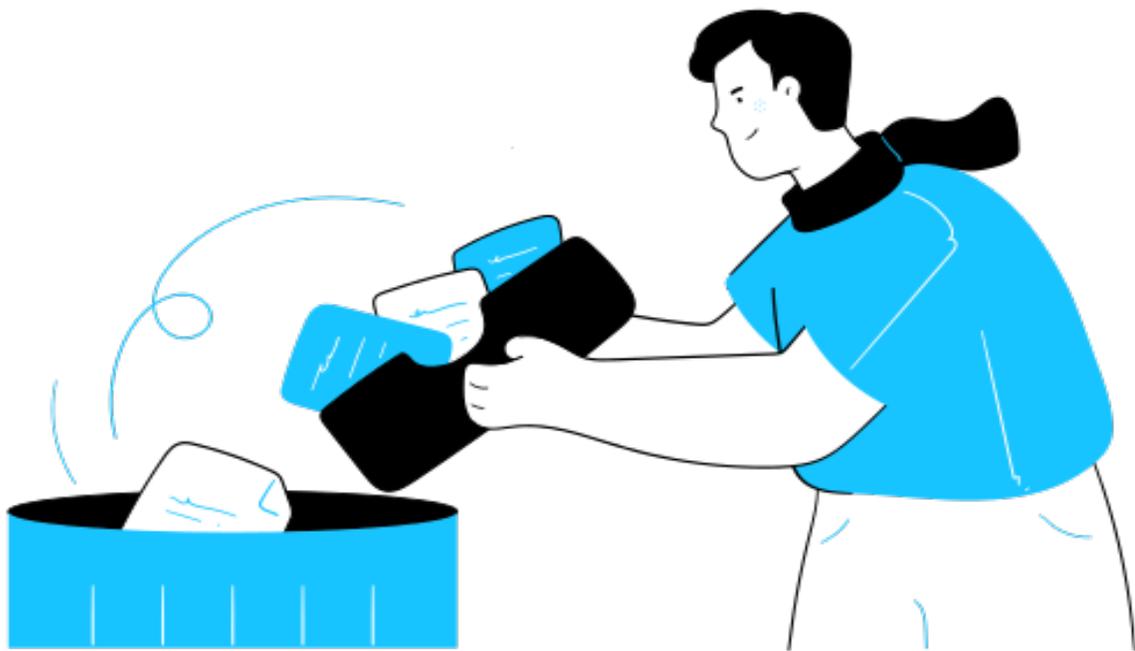
CUÁNTO VALGO.

ISABEL VERGARA

LIBRO “(EN) MAL ESTADO”

RETAZOS DE LA VIDA COTIDIANA

DESDE EL NEOLIBERALISMO EN CHILE



II.I- BREVE FUNDAMENTACIÓN.

La Constitución económica.

La construcción de una Constitución política, como la norma fundamental de una sociedad democrática, nos lleva necesariamente a discutir qué organización política y social queremos desarrollar como pueblo, y mediante qué estructura jurídica levantaremos la noción de dicho Estado.

Dentro de estas bases que se desarrollarán, necesariamente se llegará a la conversación del régimen económico que se quiere implementar, entendiendo que es el Estado uno de los actores – sino el más - importante de la vida económica, independiente la figura que adopte (capitalista; socialista; social de mercado; etc).

Esta discusión sobre el régimen económico constitucional que queremos como pueblo es un fenómeno más bien reciente, dado que al comienzo los textos constitucionales no se pronunciaban sobre esta materia, entregando un grado de discrecionalidad a los gobernantes para definir de qué manera guiaban su economía. Sin embargo, con el tiempo se fue descubriendo que la economía no podía estar a merced de los gobernantes, ni tampoco cambiando las “reglas” de un momento para otro, dependiendo quien gobernara, y por lo mismo se hizo necesario que fuera en la Constitución, una norma que permanece en el tiempo, independiente de los gobernantes, quien definiera las bases sobre las cuales se construye el régimen económico.

Debido a lo anterior entonces, se comenzó a llamar “Constitución económica” – término originado en Alemania – a toda la reglamentación económica que la Constitución pueda establecer.

Por otro lado, desde los orígenes de nuestra historia, la satisfacción de las múltiples necesidades ha sido el pilar fundamental del desarrollo humano. Es así como la Revolución Neolítica marcó el inicio de la historia de las civilizaciones por cuanto se instauró, por primera vez, un sistema de satisfacción de necesidades de forma sistemática, pasando del nomadismo al sedentarismo. Posteriormente, y con la llamada “revolución industrial”, los patrones de consumo y el concepto de consumidor y consumidora en sí cambian drásticamente. Se avanza hacia la “mecanización” de la satisfacción de necesidades, desplazando el trabajo humano por el de las máquinas y utilizando formas de producción masiva que muchas veces se acompañaban de procesos productivos que no eran sostenibles.

“La transformación del funcionamiento de las economías modernas y la aparición de complejos procesos de extracción de materias primas, diseño, aprovisionamiento, elaboración, confección y producción en cadena, han hecho surgir la necesidad de adaptar el Derecho a esta nueva realidad social, con el objeto de asegurar una adecuada protección de los derechos de los consumidores”¹.

¹ MANQUE TAPIA, Carlos. Introducción. En su: “*Derecho del Consumidor. Responsabilidad Civil por productos defectuosos en la ley 19.496 (modificada por la ley 19.955) frente a una adecuada protección de los consumidores*”. Librolex ediciones. 2006. p.7

El Derecho de protección de los consumidores.

“El primer problema que buscó solucionar el derecho del consumidor y que de alguna forma fomentó su aparición, fue el de las dificultades provocadas a la salud del consumidor por la adquisición de determinados productos, perjuicios que quedaban sin una compensación adecuada, ya que no existía una reglamentación apropiada para conseguir la eficaz protección de su salud, así comienzan a dictarse leyes y reglamentos que determinan ciertas exigencias de calidad a productos básicos”².

Sin embargo, debemos tener presente que cuando expresamos el concepto “consumo”, no sólo nos referimos al acto comercial en sí. La abogada colombiana Belina Herrera expresa que “la expresión “sociedad de consumo”, no designa solo el aspecto del consumo, actividad humana necesaria y propia del proceso económico, sino que implica además, y en específico, una cultura, un modo de vida, una organización de tiempo humano privado, para el consumo, de lo que otras sociedades y otros intereses producen”³.

Hacia finales de los años 70, el Consejo Económico y Social de Naciones Unidas expresó que la protección del consumidor era una influencia muy importante para el desarrollo económico social, llegando a la conclusión de que era necesario contar con un marco básico de orientaciones generales sobre el tema. Este proceso culminó el 09 de abril de 1985, fecha en la cual la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó por consenso las “Directrices para la Protección del Consumidor”. Las Directrices son un conjunto de recomendaciones para que los gobiernos consigan en sus países que los consumidores puedan tener un nivel de protección adecuado para la satisfacción de sus necesidades⁴.

Ahora, si bien se crean estos textos normativos y se protege al consumidor y consumidoras en actos de consumo, como sujetos de una transacción comercial, queremos apuntar a una cuestión más trascendental y de fondo: el reconocimiento de la calidad de consumidor como un derecho fundamental a todo ser humano, amparando de esta forma el acto de consumo en sí como un bien jurídico vital a proteger por todos los ordenamientos jurídicos estatales y por el derecho internacional. La creación y reconocimiento de estas normas debe conducir a la consecuencia lógica de reconocer la calidad del Derecho del Consumidor como un derecho fundamental.

² FUENTEALBA SANTUBER, Andrea. “*Los Derechos del Consumidor en la Doctrina y Legislación Comparada*”. Memoria de Prueba (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales) Concepción, Chile, Universidad de Concepción 2002. p.6

³ HERRERA TAPIAS, BELIÑA. “La Constitucionalización de los derechos del consumidor en Colombia: un análisis desde los derechos sociales fundamentales”. En: *Civilizar* 13 (25): julio-diciembre de 2013. Universidad Sergio Arboleda, Colombia. Año 2013. P.36

⁴ CONSUMERS INTERNATIONAL, “Aspectos Legales de las Relaciones de Consumo”. - Manual para la formación de Formadores – Santiago de Chile. Año 2000. p.20

Nos es preciso, de manera muy breve, explicar por qué hablamos de derecho del consumidor o consumidora y no de derecho del consumo, siendo la segunda una corriente muy difundida y desarrollada en la actualidad desde el derecho privado.

A nuestra comprensión, el derecho del consumo es aquel que centra su protección en el acto de consumo mismo, en la autonomía de la voluntad y en el contrato que se genera, es decir, el bien jurídico o principio que protege esta corriente es la libre circulación del dinero y la propiedad privada de los contratantes.

En cambio, también a nuestra comprensión, el derecho del consumidor es aquel que tiene como principio o bien jurídico protegido los derechos e intereses de las personas en los actos de consumo, comprendiendo que el acceso a bienes de consumo no es una cuestión meramente entre particulares que le debe ser indiferente al Estado, sino es un asunto que escapa a la autonomía de la voluntad en el sentido de resguardar la calidad, seguridad y acceso a dichos bienes para asegurar y garantizar la subsistencia⁵ de las personas, cuestión fundamental de todo Estado democrático.

La insuficiencia del derecho privado.

Entendiendo que las personas son libres e iguales, nada nuevo tiene sostener que el derecho civil y mercantil descansa, entre otros aspectos, en el principio de autonomía de la voluntad y libertad contractual.

En otras palabras, cada persona es libre en decidir cuándo, con quién y bajo qué términos contratar con otro. Este escenario se proyecta entre partes con igual poder de negociación, con posibilidad de llegar a consensos, de discutir y modificar las reglas que los vincularán, en términos que ambas partes obtengan los beneficios que se proponen obtener reglas entre iguales.

Este tipo de reglas de contratación escapa a la realidad a la que busca responder el derecho del consumidor, donde las relaciones son asimétricas. Parte de la base en que se funda la protección de los consumidores descansa en este reconocimiento al desequilibrio de poder entre las partes. Consumidores y proveedores distan de tener idénticos poderes para discutir y consensuar, esto en el extremo de reconocer los denominados contratos de adhesión, donde la libertad del consumidor queda limitada en torno a aceptar o rechazar, pura y simplemente, la oferta del proveedor.

ALVEAR⁶ nos recuerda que el modelo de la relación asimétrica ha sido abordado por la doctrina reciente, sea en general, sea en particular al analizar pormenorizadamente

⁵ Ferrajoli planteaba que los derechos sociales y las libertades son el contenido de los derechos fundamentales, los cuales constituyen un límite infranqueable al principio de la mayoría y del libre mercado (Soriano González, María Luisa. “La renta básica y el derecho de subsistencia en Luigi Ferrajoli”, en: Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho, N°26. Universitat do Valencia. Año 2012. Disponible en: <https://ojs.uv.es/index.php/CEFD/article/view/1845/3054>

⁶ ALVEAR TELLEZ, Julio. CONSUMIDOR Y EMPRESARIO: ¿RELACIONES JURÍDICAS CONFLICTIVAS? HACIA UNA CONCEPCIÓN RELACIONADAL DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR. *Rev. chil. derecho* [online]. 2016, vol.43, n.3 [citado 2021-06-07], pp.813-848. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-

la Ley 19.496. Se le ha considerado como uno de los fundamentos relevantes para justificar el control de los contratos de adhesión, la facultad de retracto fundada en la noción de (no) conformidad, el reforzamiento del poder negociador del consumidor financiero, las normas sobre irrevocabilidad de la oferta, las prerrogativas asociadas al término del contrato, los deberes de publicidad en razón del creciente distanciamiento entre fabricante y demandante de productos, y el derecho de saber del consumidor dada la desigualdad de información que favorece al proveedor en distintos espacios jurídicos.

En este aspecto el derecho privado ha sido insuficiente para brindar una adecuada protección del consumidor y ha pretendido regular bajo el título de “excepción” ciertas circunstancias en que sus reglas de contratación escapan a la realidad y posición de las partes.

Lo anterior trae aparejado el paradigma propio de esta rama del derecho, esto es, reconocer que el derecho del consumidor participa, además de aspectos vinculados a interacciones privadas, a una protección y fundamentos de interés público y social. En este sentido, SANDOVAL ha intentado encontrar una justificación en los artículos 19 N° 21 y 23 de la Constitución, no adherimos a esta interpretación toda vez que invisibiliza una deuda del legislador en la protección del consumidor sobre interpretando disposiciones que garantizan reglas de mercado o comunican refuerzos al proveedor y no al eslabón débil, el consumidor.

La experiencia comparada.

Tenemos algunas normas constitucionales que consagran expresamente la protección al consumidor: México (artículo 28°); Argentina (artículos 42° y 43°); Brasil (artículo 5°); Colombia (artículo 78°); Perú (Artículo 65°); España (artículo 51°); Portugal (artículo 52°); entre otros.

Sin perjuicio de lo anterior, una especial mención, a nuestro parecer, merece la protección constitucional al consumidor en la legislación brasileña, dado que, conforme al Atlas Iberoamericano de Protección al Consumidor, “el consumidor se erigió como agente económico constitucionalmente regulado y protegido en los artículos siguientes: artículo 5° de la Constitución Federal establece que todas las personas son iguales ante la Ley, sin distinción de ningún tipo, garantizándose a los brasileños y extranjeros residentes en el país, el derecho inviolable a la vida, a la libertad a la igualdad, a la seguridad y a la propiedad en los siguientes términos: “XXXII – El Estado promoverá, en la forma requerida por la ley, la defensa del consumidor”; artículo 170°: El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por objeto garantizar una existencia digna a todos, de acuerdo con los dictados de la justicia social, sobre los siguientes principios: “V – Defensa del Consumidor”. Este país siempre se ha

caracterizado por otorgar gran protección al consumidor en el mercado, con una Constitución que mandata la defensa de este agente; así como también la existencia de un Código de Defensa del Consumidor que contiene normas sólidas y que entregan la real importancia que tiene la protección al consumidor⁷.

La “experiencia” chilena.

Desde un plano nacional, no ha sido tan fructífero el desarrollo del tema a nivel de doctrina constitucional. Las doctrinas conservadoras y neoliberales que abordan la constitucionalización de la economía han estado presentes desde la génesis de la República hasta nuestros días. Al decir del abogado colombiano Javier López Camargo, la Constitución chilena no contiene ninguna norma que exprese qué sistema económico adopta, y mucho menos consagra la protección de los consumidores. Al decir de este autor, es sabido que Chile tiene un sistema de economía de mercado, en el que la Constitución es reiterativa con el valor *igualdad*. Es así como este principio se encuentra enunciado en el artículo 1° y en los numerales 2 y 3 del artículo 19° [...], estableciendo que la finalidad del Estado es promover el bien común sin que existan grupos privilegiados y el desarrollo de la actividad económica es libre siempre que no sea contraria a la moral, al orden público o a la seguridad nacional⁸.

Desarrollando el argumento anterior, tenemos al abogado Arturo Fermandois, el cual señala que “en Chile, la tradición jurídica identifica como piedra angular del Derecho Constitucional Económico a la noción de Orden Público Económico, en adelante OPE. La idea de OPE cruza de forma determinante toda la doctrina y jurisprudencia nacional desde 1954 hasta nuestros días...”⁹. FERMANDOIS expone de manera muy clara el pensamiento neoliberal que inspira todo el modelo económico chileno actual, al señalar que “la regulación económica, por definición, altera el funcionamiento natural del mercado, a menos que persiga explícitamente su protección (prohibición del fraude, exigibilidad de los contratos celebrados, etc.) o corregir sus defectos (legislación antimonopolios, regulaciones que maticen la asimetría de información). De manera que cada vez que deba analizarse constitucionalmente una regulación, debe tenerse en consideración este efecto intrínseco de la norma reguladora”¹⁰. Así entonces, bajo este planteamiento, la protección de los derechos e intereses de los consumidores sería una intromisión y alteración al funcionamiento natural del mercado.

Por otro lado, si bien con anterioridad pudimos analizar algunas normas constitucionales del derecho comparado (otros países) donde explícita o implícitamente

⁷ ATLAS IBEROAMERICANO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. República Federativa de Brasil; Ministerio de Justicia brasileño y Servicio Nacional del Consumidor. Año 2013. P.72

⁸ LÓPEZ CAMARGO, JAVIER. “Derechos del Consumidor: consagración constitucional en Latinoamérica” en: Revista e-mercatoria Vol. 2 N°2. Universidad Externado de Colombia. Año 2003.

⁹ FERMANDOIS V., ARTURO. Derecho Constitucional Económico. Tomo I. Segunda edición. Año 2006. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile. P.30

¹⁰ FERMANDOIS V., ARTURO. Derecho Constitucional Económico. Tomo II. Año 2010. Ediciones Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile. P.62

se destaca y refuerza la protección y defensa de los consumidores, este movimiento no ha alcanzado aún a nuestro país, donde nuestra Carta Fundamental no hace alusión al tema y tiene una gran omisión al respecto. No es mucha, y a la vez reciente, la discusión doctrinaria y legislativa que ha generado este vacío en nuestro país. Pocos son los autores o textos de estudio que se refieren a tal hecho¹¹ y son más bien las organizaciones de la sociedad civil, tomando el nombre de Asociaciones de Consumidores (AdC) las que hacen evidente tal situación. No obstante lo anterior, existe alguna doctrina que plantea, principalmente SANDOVAL, que en nuestra carta fundamental sí habría un reconocimiento implícito de los derechos de los consumidores, principalmente en el artículo 19 n° 23 de la CPR, cuando señala que “la Constitución asegura a todas las personas [...] La libertad para adquirir el dominio de toda clase de bienes...”. Sostenemos que esto no constituiría tal reconocimiento y que sólo alude al Derecho “a la propiedad” que tiene toda persona, no protegiendo los intereses de los consumidores bajo ninguna circunstancia.

Preliminarmente entonces podríamos decir que no existe un interés en legislar y avanzar hacia amparar y reconocer, constitucionalmente, la protección al consumidor.

Sin embargo, SANDOVAL, siguiendo su misma línea argumentativa, plantea que los derechos consagrados en el artículo 3° de la Ley 19.496 encontrarían un respaldo en diversas disposiciones constitucionales. Así, por ejemplo, “el derecho de los consumidores a no ser discriminados arbitrariamente por los proveedores, contenido en el art. 3° letra c) de la ley encontraría su fundamento constitucional en el principio más amplio de no discriminación arbitraria en la actividad económica, consagrado en el art. 19 N° 22 de la CPR, o a la Igualdad de las personas, consagrado en el N° 2 de la misma disposición; también, el Derecho del Consumidor a una información veraz y oportuna sobre todos los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, contenido en el art. 3° letra b) de la ley tendría su base constitucional en el art. 19 N° 12, de nuestra Carta Fundamental, que consagra la libertad de emitir opiniones y de informar sin censura previa, que la doctrina de los constitucionalistas ha entendido integrado por el derecho de todo ciudadano a ser informado en forma veraz y oportuna...; o el derecho a la libre elección de un bien o un servicio, que constituye uno de los derechos de los consumidores, contemplado en el artículo 3° letra a) de la ley del consumidor, tiene su fundamento constitucional en el art. 19 N° 21 de nuestra Carta Fundamental, ya que en efecto, la libertad de realizar actividades económicas es comprensiva del derecho del consumidor de procurarse toda

¹¹ Algunas referencias: En el Mercurio Legal: Vargas, Cesar Eugenio (19/08/2020); González, Fabián (30/11/2020); Maria Elisa Morales (05/12/2020); Contardo, Juan Ignacio (11/11/2020). Memorias: Appelgren Deck, Francisco (Link: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/129957/Los-derechos-de-los-consumidores-como-derechos-constitucionales-impl%C3%ADcitos.pdf?sequence=1>); Velasco Toro, Fabián (Link: <https://derechoyconsumo.udp.cl/wp-content/uploads/2015/05/Seminario-Fabian-Velasco.pdf>). Artículos: López Camargo, Javier (Link: <file:///C:/Users/Fojucc3/Downloads/Dialnet-DerechosDelConsumidorConsagracionConstitucionalEnL-3628508.pdf>); Herrera, Belina (Link: <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v13n25/v13n25a04.pdf>)

clase de bienes o requerir todo tipo de servicios de los que se ofrecen en la actividad económica.”¹².

Respetando la opinión expuesta, nos parece que sólo se busca suplir y justificar la omisión que hizo el constituyente de esta materia que, por lo demás, se explica históricamente por el momento en el cual Chile se veía enfrentado, no conviniendo bajo ningún modo atentar contra el derecho de propiedad o de libertad económica; claro que pueden ser fundamentos las disposiciones constitucionales para éstas disposiciones legales, pero no son suficientes y se requiere un pronunciamiento expreso y certero.

Por otro lado, y tratando de seguir la misma lógica de lo argumentado por SANDOVAL, si bien no se reconoce expresamente al consumidor (parte débil en las relaciones de Mercado) dentro de la Constitución, sí hay un reconocimiento y protección expresa al empresario (proveedor): así, por ejemplo, el art. 19 N° 21 asegura a todas las personas “el Derecho a desarrollar cualquier actividad económica...”, fundando en nuestro país el “principio de la libertad económica, donde el empresario (proveedor) puede libremente asumir y decidir la forma de enfrentar las tradicionales interrogantes económicas ¿qué producir?, ¿cómo producir? y ¿para quién producir?; el art. 19° N° 22 que establece la no discriminación arbitraria en materia económica; o el art. 19° N° 24 que consagra el conocido “Derecho de Propiedad” que regula, además, de forma expresa el caso de la actividad minera y los Derechos de Agua.

Entonces, llegamos a la conclusión, en un primer análisis, que no es suficiente esta “conexión” o “ejercicio vinculante” que se debe hacer de las disposiciones de la Ley del Consumidor con la Carta Fundamental, por ser insuficientes y fácilmente objetables.

Sin embargo, a modo de exponer el argumento que apoya estas “referencias” y “reconocimientos implícitos” del Consumidor en la Constitución, SANDOVAL concluye, en su obra, que “en síntesis, la normativa constitucional chilena cautela tres grandes intereses relacionados con el Derecho del Consumidor: el individuo, que como persona humana tiene derecho a la libertad de consumo y la seguridad en el consumo, quedando facultado el Estado para dictar las leyes económicas que garanticen el ejercicio de esa libertad e integridad; el derecho a la propiedad privada, en su concepto más amplio, por lo que se garantizan las libertades de comercio, de industria, de contratación, de empresa, siempre y cuando no sean contrarias a la moral, al orden público ni a la seguridad nacional; el bien común, porque el régimen económico constitucional es un sistema de economía de mercado en el cual el Estado tiene un rol subsidiario, cuya meta es lograr el bien común”¹³.

Ahora, a nivel legislativo, en la génesis de la LPC (1991), el legislador de la época, si bien no abogó por la incorporación de una norma constitucional que resguardara a los

¹² SANDOVAL LÓPEZ, RICARDO. Capítulo I, Aspectos Generales sobre el Derecho del Consumidor, Aspecto constitucional del derecho del consumidor, las garantías económicas y sociales. En su: “Derecho del Consumidor”, Protección del Consumidor en la Ley N° 19.496 de 1997, modificada por la Ley N° 19.955 de 14 de julio de 2004 y en la legislación comparada. Editorial Jurídica de Chile. Primera Edición, 2004. P.23

¹³ *Ibíd.*, Pp.24- 25.

consumidores, si establecía un artículo que hacía remisión directa a la carta fundamental. Así, “en su proyecto original (boletín N°446-03), en su artículo 1°, aspiraba a constituirse en una norma mucho más fortalecida e innovadora, ya que establecía que “la presente Ley tiene por objeto, en resguardo de las garantías establecidas por la Constitución Política de la República, establecer los derechos de los consumidores y regular las atribuciones del Estado en esta materia”. Lamentablemente esta idea no prosperó, dado que en el primer informe de la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados “se informó a la Comisión, en cuanto a la necesidad de considerar esta norma legal en el texto, que ella buscaría relacionar los derechos que deben tener los consumidores con aquellos garantizados en la Constitución Política del Estado, los que no consagran estos derechos pero, sí se desprenden del contexto general de las garantías fundamentales que asegura el texto constitucional. El Diputado señor Carlos Recondo formuló indicación para suprimir este artículo, argumentando lo innecesario de su permanencia en el proyecto, ya que no pasa de ser una declaración que no incide en las normas mismas de la iniciativa legal en informe, máxime cuando no se señala en forma expresa cuáles de las garantías constitucionales se encuentran sin protección legal y que justificase entregada en esta ley.

No obstante lo anterior, existen algunas iniciativas que se han impulsado en el parlamento dirigidas a proteger constitucionalmente al consumidor, entre ellas: mociones parlamentarias de 05/07/2000 (Boletín N°2536-03); 11/06/2002 (Boletín N°2963-03); 05/04/2011 (Boletín N°7563-07); 21/07/2014 (Boletín N°9454-03); 13/06/2018 (Boletín 11.807-07), pero algunas se encuentran archivadas, y otras aún están en tramitación desde hace años.

PROPUESTAS

Las siguientes propuestas constituyen un intento por aportar líneas o ideas fuerza que se deberían contener en un eventual reconocimiento constitucional de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras en el marco de la discusión que se comenzará en los próximos meses en el seno de la Convención Constituyente. Nos basamos en la experiencia internacional; en textos de estudio; en contenidos y comentarios creados al alero de FOJUC A.C, como también de las mociones parlamentarias del Congreso chileno de 05/07/2000 (Boletín N°2536-03); 11/06/2002 (Boletín N°2963-03); 05/04/2011 (Boletín N°7563-07); 21/07/2014 (Boletín N°9454-03); 13/06/2018 (Boletín 11.807-07).

Consagración y reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores como uno de los pilares del régimen económico constitucional.

Como se ha dicho, la creación de una nueva Carta Fundamental implica abrir paso el debate respecto de cómo estructurar económicamente el país que deseamos construir, desde el marco que establece el proceso democrático dentro de nuestro Estado de Derecho. En este sentido, la discusión del modelo o régimen económico que se desarrollará debe tener en cuenta al menos dos aspectos: por un lado, debemos resolver con qué recursos - siempre escasos - se van a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en orden a obtener (o no) el mayor bienestar posible para la sociedad, haciéndonos cargo de que la respuesta entregada va a influir necesariamente en la estabilidad que tendrá el nuevo orden político, social y económico. Por otro lado, como pacto social que es, la Constitución requerirá de una adecuada lectura de la situación real en todo el territorio nacional, determinando qué partes del modelo o régimen es necesario cambiar o mantener, y reconociendo que uno de los puntos críticos dice relación justamente con el sistema de economía adoptado durante este último tiempo.

Sin ánimo de acabar la discusión - muy por el contrario, recalcando la necesidad de abordar el debate desde la Convención- nos parece que, independiente de las particularidades del sistema o régimen económico que se adopte, resulta necesario dar un giro que permita encausar el camino hacia el goce efectivo de ciertos derechos mínimos, en una esfera de garantía que vaya más allá de la mera libertad de poder ejercerlos. Es aquí donde surge el concepto de economía social de mercado.

Cuando hablamos de economía social de mercado nos referimos al modelo económico que busca producir bienes y servicios incrementando hasta su punto máximo las posibilidades de un desarrollo libre, tanto a nivel individual, como también abordando las demandas que expresa la comunidad, a fin de garantizar el desarrollo social, como fin último del proceso económico. De esta forma, el objetivo es obtener el mayor bienestar y calidad de vida posible, motivo por el cual, junto con el derecho a la propiedad, la libertad de emprender y el respeto insoslayable a la dignidad humana, una de sus bases inherentes es la protección de los derechos de quienes actualmente son la parte más desprotegida dentro de la relación de mercado: los consumidores. Una democracia sana requiere de la protección adecuada de todos los participantes, y garantiza un manejo más óptimo de nuestro régimen económico, beneficiando a toda la estructura social.

Por este motivo, estimamos que la enunciación constitucional para el reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores como uno de los pilares fundantes de la economía nacional y del régimen económico constitucional, moverá a toda la institucionalidad y su estructura normativa, en sus diversas jerarquías, a tener como límite y principio vector dichos derechos e intereses de los consumidores. Esto sin lugar a dudas apuntará al desarrollo de la economía, pero siempre teniendo presente dicho principio. Así, por ejemplo podría mencionar que “Los derechos e intereses de los consumidores constituyen uno de los principios del régimen económico nacional”; o “El régimen económico constitucional tiene como uno de sus principios la protección de los derechos e intereses de los consumidores”. En este sentido, mencionar las Constituciones de Brasil; El Salvador; México; Panamá; Perú; Cuba; España.

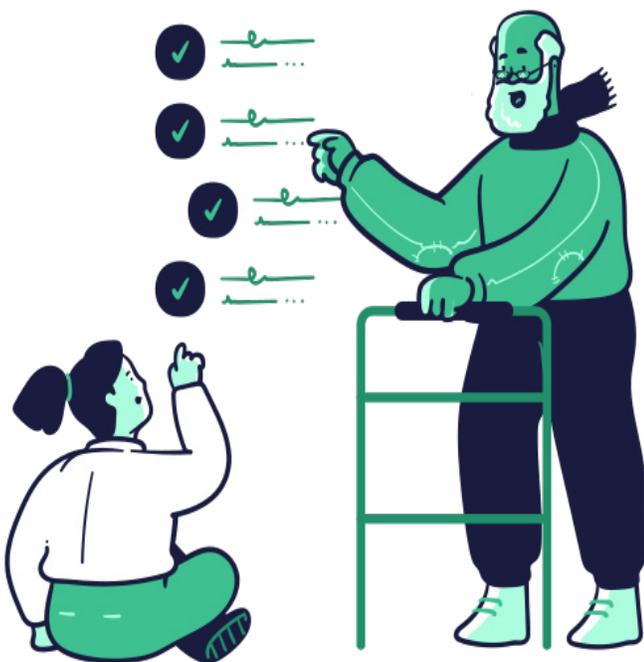
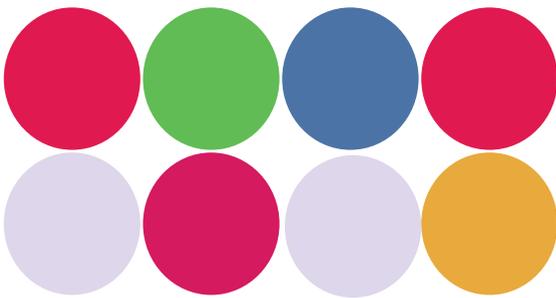
PROPUESTA

“Será un principio del régimen público económico la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras. Además, será deber del Estado el establecer las instituciones, procedimientos, acciones para cumplir con dicha protección; como también el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores y del sistema nacional de protección de dichos derechos e intereses para la promoción y educación de este principio”.

Reconocimiento como deber del Estado la protección de los derechos e intereses de los consumidores.

En la línea de lo que se ha venido argumentando, resulta evidente el rol activo que debiera jugar el Estado al momento de garantizar la protección de los consumidores, para lo cual es indispensable que la Constitución reconozca dicho deber. En virtud de la superioridad jerárquica que tiene dentro de nuestra estructura normativa, es que su contenido debe incluir los principios y reglas fundantes de la organización política y social del Estado. De esta forma, por su propia esencia, el contenido que adoptará la constitución debe necesariamente ser complementado por otras normas de menor jerarquía, que lo desarrollarán y harán operativo a cada esfera de aplicación específica. Dentro de este esquema normativo, las leyes, decretos, reglamentos u ordenanzas, no pueden infringir los preceptos de la carta fundamental, debiendo respetar en todo momento el principio de supremacía constitucional.

Como se ha justificado detalladamente, dada su importancia en el régimen económico y democrático del país, el sistema jurídico de protección al consumidor debe tener su reconocimiento fundante en la Carta Constitucional, incorporando una norma imperativa que permita al Estado asumir un rol activo en la consecución del fin último. Para comprender el motivo de esta exigencia se debe recordar que el consumo es un acto inherente al ser humano, en el cual se manifiesta como tal, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de un modo que en la práctica trasciende más allá de la simple celebración de un acto jurídico, para configurarse como un acto de consumo, cuestión que ha llevado incluso a asociarlo con un acto de ejercicio de la ciudadanía. En este sentido – tal como señala el Diccionario Constitucional Chileno- coincide con el concepto de Derecho Humano, al conformar parte de este haz de facultades morales y jurídicas que delimitan la dignidad humana en todo tiempo y lugar, con anterioridad y superioridad al Estado, con pretensión de universalidad y cuyo respeto, promoción y desarrollo constituyen la condición y fundamento de toda sociedad democrática justa. Este texto agrega además, en lo que a los derechos de los consumidores respecta, que la manifestación más cotidiana y masiva del ejercicio de las libertades económicas es la participación como consumidor en el sistema económico de mercado. Es así como se puede colegir que un sistema de mercado,



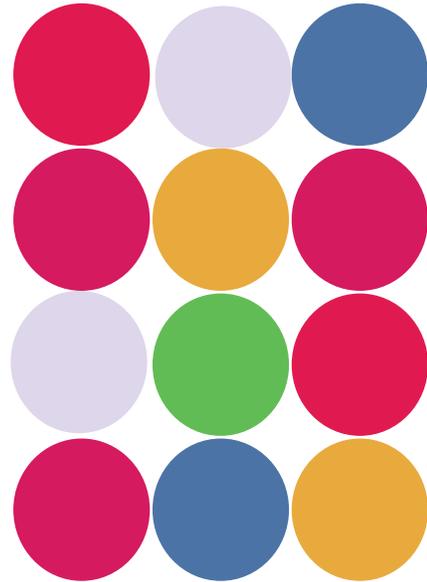
ya sea público o privado, no puede avanzar sin una información que respalde decisiones efectivamente libres de los consumidores. La garantía de que tales informaciones sean transparentes y reafirmen la condición de igual participación en el mercado, no puede venir de la interferencia sobre otra libertad como la de información. El equilibrio se alcanza reconociendo en el consumidor un conjunto de derechos que permitan garantizar la adecuada defensa de sus derechos. En este sentido, al tenor de lo expuesto por el autor, se ha de reforzar la necesidad de que los consumidores tienen como derecho fundamental y directamente aplicable la posibilidad de que sus términos de intercambios sean medianamente justos y que cuenten con la información necesaria para concurrir a ellos, en el marco de la buena fe. Para ello se ha de garantizar que la calidad del bien consumido sea la efectivamente aceptada y que se le proteja la salud, su seguridad y sus intereses económicos en caso de perjuicios. Luego, al reconocer la calidad de consumidor como un Derecho Fundamental de todo ser humano, el rol del Estado como sujeto pasivo resulta del todo acertado.

En razón de lo expuesto es que se estima que el explicitar como deber del Estado la protección de dichos derechos e intereses establecerá toda una estructura normativa de carácter imperativo que obligue a los órganos del Estado a dar protección en cada acción que ejecute y en cada norma que dicte, como también a montar una institucionalidad garante de estos derechos. Así, se podría señalar que “es deber del Estado resguardar los derechos e intereses de los consumidores que indique la ley”; “establézcase el principio pro consumidor como principio rector de la legislación nacional”; “Establézcase además, que es deber del Estado y sus instituciones proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores, ya sea en forma individual o colectiva, fomentando la educación, la salud y la seguridad en el consumo de bienes o servicios”.

Ejemplos tenemos en las Constituciones de Argentina; Brasil; Colombia; Costa Rica; Ecuador; México; Nicaragua; Perú; España; Lituania; Portugal.

PROPUESTA

“Será deber del Estado y sus instituciones proteger y garantizar el ejercicio de los derechos e intereses de los consumidores, ya sea en forma individual o colectiva, fomentando la asociatividad, educación, la salud y la seguridad en el consumo de bienes o servicios”



Consagración respecto al rol de una Agencia Nacional de protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras.

El sistema de protección de los consumidores requiere de un órgano Estatal que tenga facultades para hacer realidad la defensa de estos derechos en el diario vivir. Actualmente la ausencia de consagración constitucional de un organismo encargado de su realización, y la delegación de esta tarea a una regulación de carácter legal, ha implicado que al, al momento de discutir en el Congreso el alcance de las facultades que se le pueden llegar a otorgar al Servicio Nacional del Consumidor, se restrinja absolutamente su extensión frente a la colisión con otras normas de carácter constitucional. En otras palabras, la omisión de un desarrollo normativo de rango constitucional ha implicado que al momento de resolver un choque entre el Derecho Humano de todo individuo a su protección como consumidor, y algún otro derecho constitucional, se termine por construir una barrera al primero, imponiendo la supremacía de otros derechos. Para corregir esta deficiencia es indispensable que la Constitución establezca, en términos generales, la consagración de una agencia nacional de protección al consumidor que vele por garantizar este tipo de derechos, cuestión que permitirá resolver la colisión de derechos fundamentales de una forma que garantice en igualdad de condiciones el desarrollo de todas las esferas de derechos que conforman la dignidad inherente al ser humano. Así, en lugar de superponer la vigencia de un principio por sobre otro, se permitirá orientar el debate en un sentido de igualdad, abriendo la puerta a otras soluciones como lo sería, por ejemplo, que la regulación legislativa se discuta con observancia de la aplicación del principio de proporcionalidad, en base a conceptos de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto. El reconocimiento de los derechos e intereses de los consumidores /inevitablemente/ necesariamente pondrá como necesidad una institucionalidad que haga operativo dicho derecho. Es acá donde el rol que cumple el Servicio Nacional del Consumidor (o cualquiera otra agencia estatal de protección de estos derechos) puede recibir un sustento constitucional, al ser la propia Carta Magna quien determine que debe existir dicha institución, como quizás otras más. Así, se podría mencionar que “Una ley establecerá los órganos que resguardarán la protección de los derechos

e intereses de los consumidores; o “La ley establecerá las instituciones y procedimientos por medio de los cuales los consumidores serán protegidos y educados”. Ejemplos tenemos en las Constituciones de Argentina; Brasil; Colombia; Costa Rica; Ecuador; México; Nicaragua; Perú; España; Lituania; Portugal.

PROPUESTA

“Una ley establecerá los órganos que resguardarán la protección y promoverán la educación de los derechos e intereses de los consumidores, con garantía de autonomía, altos estándares de probidad, patrimonio propio y sometido a la alta dirección pública”.



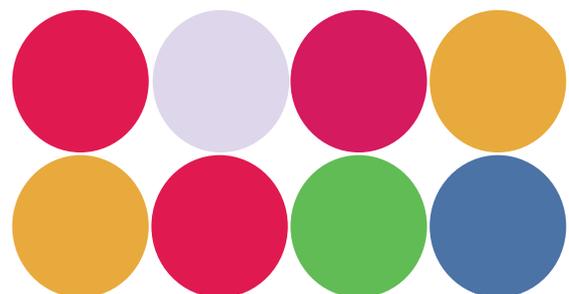
Reconocimiento de las Asociaciones de Consumidores.

Sabemos que, por muchas normas imperativas que puede llegar a tener el Estado en materia de consumo, la necesidad de incrementar la eficiencia en la protección de los consumidores requiere que este sistema sea complementado por organizaciones de la sociedad civil, las cuales una vez que han sido reconocidas y dotadas de medios necesarios para su adecuado funcionamiento, juegan un rol indispensable en el desafío de equiparar la desigualdad natural existente en todo acto de consumo. Así, un modelo integral que permita hacer realidad el principio pro consumidor, debe incluir el fortalecimiento de consumidores organizados para hacer valer sus derechos de forma activa, participando ya no solamente de manera individualizada, sino que como miembros de un grupo intermedio que, junto a otros consumidores organizados tanto a nivel nacional como internacional, le permite alcanzar de mejor manera las herramientas necesarias. Actualmente las Asociaciones de Consumidores se encuentran reguladas en la Ley de Protección al Consumidor, y cumplen una labor muy importante en la educación de los consumidores respecto de sus derechos y la forma de hacerlos efectivos. Así mismo, entregan asesoría jurídica de forma permanente, y están facultadas para representar judicial y extrajudicialmente los intereses del consumidor frente a la empresa. Para ello interponen demandas de interés individual, colectivo y difuso, además de poder realizar mediaciones. Sin embargo, aún falta un gran desarrollo de su institucionalidad, siendo necesario su fortalecimiento mediante, por ejemplo, políticas que permitan su profesionalización, fortalecimiento del movimiento a nivel nacional, financiamiento directo en torno a su desarrollo como en otros países, especialización de sus integrantes, una coordinación adecuada con el Servicio Nacional del Consumidor, la participación y capacidad efectiva de influencia en procesos relativos a la protección de derechos de consumidores y usuarios que desarrolle el Estado, entre otras. Como se puede observar, las Asociaciones de Consumidores, como cuerpos intermedios del Estado, cumplen un rol fundamental en la protección, educación y orientación de los consumidores. La experiencia comparada (España, Francia, Holanda,

Argentina, Brasil, entre otros) demuestra la gran importancia que tienen estas organizaciones, en algunos casos supliendo derechamente labores propias del Estado (educación; representación judicial; investigación); y en otros casos, actuando en coordinación con las instituciones del Estado. En la mayoría de los países, entendiendo la importancia que poseen, reciben algún financiamiento que les permita cumplir su rol educador y persecutor en el mercado. De esta forma, se podría establecer que “La Constitución garantiza a todos los consumidores y usuarios su derecho a organizarse para salvaguardar sus intereses. El Estado dispondrá todas las medidas para que las asociaciones de consumidores puedan funcionar”; “es deber del Estado y sus instituciones proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores, ya sea en forma individual o colectiva, así como el reconocimiento y fortalecimiento de las asociaciones de consumidores que se creen para tales efectos”. Ejemplo de esto tenemos en las Constituciones de Argentina; Colombia; Ecuador; México; España.

PROPUESTA

“Es deber del Estado y sus instituciones proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de los consumidores, ya sea en forma individual o colectiva, así como el reconocimiento y fortalecimiento de las asociaciones de consumidores que se creen para tales efectos”.



Mandato constitucional de establecer procedimientos y mecanismos para la prevención y solución de conflictos y controversias.

Finalmente, junto con el reconocimiento de entidades destinadas a proteger a los consumidores tanto de carácter estatal como civil, es necesario que se avance en el fortalecimiento de las herramientas que estas tienen para hacer más funcional el sistema de protección. De esta forma, ante el incumplimiento de las normas establecidas para proteger al consumidor, se requiere un mecanismo eficiente y eficaz que por vía judicial, administrativa u otras formas diferentes (arbitrajes) permita obtener una reparación justa. Este derecho básico es reconocido en las Directrices adoptadas por la ONU para la Protección del Consumidor, mediante la resolución 39/248 de la de la Asamblea General, indicando que los Estados Miembros deben alentar el establecimiento de mecanismos justos, efectivos, transparentes e imparciales para atender las reclamaciones de los consumidores, por medios administrativos, judiciales y alternativos de solución de controversias, incluidos los casos transfronterizos. Los Estados Miembros deben, así mismo, establecer o mantener medidas legales o administrativas para permitir que los consumidores o, en su caso, las organizaciones competentes obtengan compensación mediante procedimientos oficiales o extraoficiales que sean rápidos, justos, transparentes, poco costosos y accesibles.

Además, tales procedimientos deben tener especialmente en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja. En este sentido, se recalca la necesidad de facilitar a los consumidores la información sobre los procedimientos vigentes para obtener compensación y solucionar controversias, debiendo mejorar el acceso a los mecanismos de solución de controversias y de compensación, incluidos los medios alternativos de solución de controversias, en particular en las controversias transfronterizas. Esto pasa por reconocer que uno de los propósitos y características del derecho del consumidor, desde su génesis, ha sido su función reparadora frente a vulneraciones de derechos. Es así, que el Estado debe garantizar que existan procedimientos o mecanismos que se encaminen a resarcir todo daño que haya padecido un consumidor por un problema de consumo.

Así, en la Constitución se debería señalar que “una ley

regulará la defensa de estos derechos y los procedimientos para hacerlos efectivos”; “Es deber del Estado resguardar los derechos de los consumidores que indique la ley, así como facilitar el acceso a procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos que en ella se consagren.”; “La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos”. Ejemplos los tenemos en las Constituciones de Argentina, Ecuador; México; Panamá; Paraguay; República Dominicana; Venezuela; España.

PROPUESTA

“Es deber del Estado resguardar los derechos de los consumidores que indique la ley, así como facilitar el acceso a procedimientos eficaces para el ejercicio de los derechos que en ella se consagren.”



II.III.- ANEXO

TEXTOS CONSTITUCIONALES RECONOCIMIENTOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

**Los países que no se mencionan son aquellos que no han incorporado en sus textos constitucionales el reconocimiento expreso a la protección de los derechos e intereses de los consumidores y consumidoras.*

PAÍSES LATINOAMERICANOS:

1) **ARGENTINA:**

Constitución de la Nación Argentina. Sancionada en 1853 con las reformas de los años 1860, 1866, 1898, 1957 y 1994).

Primera Parte. Capítulo segundo. Nuevos derechos y garantías.

Artículo 42: Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz;

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

Artículo 43: Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por

esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva.

Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el defensor del pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización.

Toda persona podrá interponer esta acción para tomar conocimiento de los datos a ella referidos y de su finalidad, que consten en registros o bancos de datos públicos, o los privados destinados a proveer informes, y en caso de falsedad o discriminación, para exigir la supresión, rectificación, confidencialidad o actualización de aquellos. No podrá afectarse el secreto de las fuentes de información periodística.

Cuando el derecho lesionado, restringido, alterado o amenazado fuera la libertad física, o en caso de agravamiento ilegítimo en la forma o condiciones de detención, o en el de desaparición forzada de personas, la acción de habeas corpus podrá ser interpuesta por el afectado o por cualquiera en su favor y el juez resolverá de inmediato aun durante la vigencia del estado de sitio.

2) **BOLIVIA:**

Promulgación 07 de febrero de 2009.

Título II. Derechos fundamentales y garantías. Capítulo V. Derechos sociales y económicos. Sección X. Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

Artículo 75: Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos:

1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.
2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Artículo 76: I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

II. No podrán existir controles aduaneros, retenes ni puestos de control de ninguna naturaleza en el territorio boliviano, con excepción de los que hayan sido creados por la ley.

3) **BRASIL:**

Promulgada el 05 de octubre de 1988.

Título II. De los derechos y garantías fundamentales. Capítulo I. De los derechos y deberes individuales y colectivos.

Artículo 5: Todos son iguales ante la ley, sin distinción de cualquier naturaliza, garantizándose a los brasileños y a los extranjeros residentes en el País la inviolabilidad del derecho a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la seguridad y a la prioridad, en los siguientes términos:

31. el Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor;

Título VII. Del orden económico y financiero. Capítulo I. De los principios generales de la actividad económica.

Art. 170. El orden económico, fundado en la valoración del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por fin asegurar a todos una existencia digna, de acuerdo con los dictados de la Justicia Social, observando los siguientes principios:

1. soberanía nacional;
2. propiedad privada;
3. función social de la propiedad;
4. libre concurrencia;
- 5. defensa del consumidor;**
6. defensa del medio ambiente;
7. reducción de las desigualdades regionales y sociales;
8. busca del pleno empleo;

9. tratamiento favorable para las empresas brasileñas de capital nacional de pequeño porte.

4) **COLOMBIA:**

Promulgación el 04 de julio 1991.

Título II. De los derechos, garantías y los deberes. Capítulo III. De los derechos colectivos y del ambiente.

Artículo 78: La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

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

5) **COSTA RICA:**

Promulgada el 08 de noviembre de 1949.

Título IV. Derechos y garantías individuales. Capítulo único.

Artículo 46: Son prohibidos los monopolios de carácter particular y cualquier acto, aunque fuere originado en una ley, que amenace o restrinja la libertad de comercio, agricultura e industria.

Es de interés público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica de tendencia monopolizadora.

Las empresas constituidas en monopolios de hecho deben ser sometidas a una legislación especial.

Para establecer nuevos monopolios en favor del Estado o de las Municipalidades se requerirá la aprobación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa.

6) **EL SALVADOR:**

Vigente desde el 20 de diciembre de 1983.

Título V. Orden económico.

Artículo 101: El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano.

El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores.

7) **ECUADOR:**

Ratificada el 28 de septiembre de 2008.

Título II. Derechos. Capítulo III. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria. Sección novena. Personas usuarias y consumidoras.

Artículo 52: Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 53: Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Artículo 54: Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Artículo 55: Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

8) **GUATEMALA:**

Vigente desde el 14 de enero de 1986.

Título II. Derechos humanos. Capítulo II. Derechos sociales. Sección décima. Régimen económico y social.

Artículo 119: Obligaciones del Estado. Son obligaciones fundamentales del Estado:

- a. Promover el desarrollo económico de la Nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza;
- b. Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país;
- c. Adoptar las medidas que sean necesarias para la conservación, desarrollo y aprovechamiento de los recursos naturales en forma eficiente;
- d. Velar por la elevación del nivel de vida de todos los habitantes del país procurando el bienestar de la familia;

- e. Fomentar y proteger la creación y funcionamiento de cooperativas proporcionándoles la ayuda técnica y financiera necesaria;
- f. Otorgar incentivos, de conformidad con la ley, a las empresas industriales que se establezcan en el interior de la República y contribuyan a la descentralización;
- g. Fomentar con prioridad la construcción de viviendas populares, mediante sistemas de financiamiento adecuados a efecto que el mayor número de familias guatemaltecas las disfruten en propiedad. Cuando se trate de viviendas emergentes o en cooperativa, el sistema de tenencia podrá ser diferente;
- h. Impedir el funcionamiento de prácticas excesivas que conduzcan a la concentración de bienes y medios de producción en detrimento de la colectividad;
- i. La defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad y legítimos intereses económicos;**
- j. Impulsar activamente programas de desarrollo rural que tiendan a incrementar y diversificar la producción nacional con base en el principio de la propiedad privada y de la protección al patrimonio familiar. Debe darse al campesino y al artesano ayuda técnica y económica;
- k. Proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión;
- l. Promover el desarrollo ordenado y eficiente del comercio interior y exterior del país, fomentando mercados para los productos nacionales;
- m. Mantener dentro de la política económica, una relación congruente entre el gasto público y la producción nacional; y
- n. Crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros.

9) **MÉXICO:**

Promulgación el 05 de febrero de 1917 (Última reforma el 19 de julio de 2013).

Título Primero. Capítulo I. De los derechos humanos y sus garantías.

Artículo 28: En los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, la (sic DOF 03-02-1983) prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las (sic DOF 03-02-1983) prohibiciones a título de protección a la industria.

En consecuencia, la ley castigará severamente, y las autoridades perseguirán con eficacia, toda concentración o acaparamiento en una o pocas manos de artículos de consumo necesario y que tenga por objeto obtener el alza de los precios; todo acuerdo, procedimiento o combinación de los productores, industriales, comerciantes o empresarios de servicios, que de cualquier manera hagan, para evitar la libre competencia o la competencia entre sí o para obligar a los consumidores a pagar precios exagerados y, en general, todo lo que constituya una ventaja exclusiva indebida a favor de una o varias personas determinadas y con perjuicio del público en general o de alguna clase social. *(Párrafo reformado DOF 11-06-2013).*

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las siguientes áreas estratégicas: correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión. La comunicación vía satélite y los ferrocarriles son áreas prioritarias para el desarrollo nacional en los términos del artículo 25 de esta Constitución; el Estado al ejercer en ellas su rectoría, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación, y al otorgar concesiones o permisos mantendrá o establecerá el dominio de las respectivas vías de comunicación de acuerdo con las leyes de la materia. *(Párrafo reformado DOF 20-08-1993, 02-03-1995).*

(Se deroga el párrafo quinto)

Párrafo derogado (se recorren los demás en su orden) DOF 27-06-1990

El Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado.

El Estado tendrá un banco central que será autónomo en el ejercicio de sus funciones y en su administración. Su objetivo prioritario será procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, fortaleciendo con ello la rectoría del desarrollo nacional que corresponde al Estado. Ninguna

autoridad podrá ordenar al banco conceder financiamiento. (*Párrafo adicionado DOF 20-08-1993*).

No constituyen monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva, a través del banco central en las áreas estratégicas de acuñación de moneda y emisión de billetes. El banco central, en los términos que establezcan las leyes y con la intervención que corresponda a las autoridades competentes, regulará los cambios, así como la intermediación y los servicios financieros, contando con las atribuciones de autoridad necesarias para llevar a cabo dicha regulación y proveer a su observancia.

La conducción del banco estará a cargo de personas cuya designación será hecha por el Presidente de la República con la aprobación de la Cámara de Senadores o de la Comisión Permanente, en su caso; desempeñarán su encargo por períodos cuya duración y escalonamiento provean al ejercicio autónomo de sus funciones; sólo podrán ser removidas por causa grave y no podrán tener ningún otro empleo, cargo o comisión, con excepción de aquéllos que actúen en representación del banco y de los no remunerados en asociaciones docentes, científicas, culturales o de beneficencia (*sic DOF 20-08-1993*). Las personas encargadas de la conducción del banco central, podrán ser sujetos de juicio político conforme a lo dispuesto por el artículo 110 de esta Constitución. (*Párrafo adicionado DOF 20-08-1993. Fe de erratas DOF 23-08-1993*).

No constituyen monopolios las asociaciones de trabajadores formadas para proteger sus propios intereses y las asociaciones o sociedades cooperativas de productores para que, en defensa de sus intereses o del interés general, vendan directamente en los mercados extranjeros los productos nacionales o industriales que sean la principal fuente de riqueza de la región en que se produzcan o que no sean artículos de primera necesidad, siempre que dichas asociaciones estén bajo vigilancia o amparo del Gobierno Federal o de los Estados, y previa autorización que al efecto se obtenga de las legislaturas respectivas en cada caso. Las mismas Legislaturas, por sí o a propuesta del Ejecutivo podrán derogar, cuando así lo exijan las necesidades públicas, las autorizaciones concedidas para la formación de las asociaciones de que se trata.

Tampoco constituyen monopolios los privilegios que por determinado tiempo se concedan a los autores y artistas para la producción de sus obras y los que para el uso exclusivo de sus inventos, se otorguen a los inventores y perfeccionadores de alguna mejora.

El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de

dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público.

La sujeción a regímenes de servicio público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley.

Se podrán otorgar subsidios a actividades prioritarias, cuando sean generales, de carácter temporal y no afecten sustancialmente las finanzas de la Nación. El Estado vigilará su aplicación y evaluará los resultados de ésta.

El Estado contará con una Comisión Federal de Competencia Económica, que será un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tendrá por objeto garantizar la libre competencia y concurrencia, así como prevenir, investigar y combatir los monopolios, las prácticas monopólicas, las concentraciones y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados, en los términos que establecen esta Constitución y las leyes. La Comisión contará con las facultades necesarias para cumplir eficazmente con su objeto, entre ellas las de ordenar medidas para eliminar las barreras a la competencia y la libre concurrencia; regular el acceso a insumos esenciales, y ordenar la desincorporación de activos, derechos, partes sociales o acciones de los agentes económicos, en las proporciones necesarias para eliminar efectos anticompetitivos. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en esta Constitución y en los términos que fijen las leyes. Para tal efecto, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones será también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que este artículo y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y regulará de forma asimétrica a

los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Corresponde al Instituto, el otorgamiento, la revocación, así como la autorización de cesiones o cambios de control accionario, titularidad u operación de sociedades relacionadas con concesiones en materia de radiodifusión y telecomunicaciones. El Instituto notificará al Secretario del ramo previo a su determinación, quien podrá emitir una opinión técnica. Las concesiones podrán ser para uso comercial, público, privado y social que incluyen las comunitarias y las indígenas, las que se sujetarán, de acuerdo con sus fines, a los principios establecidos en los artículos 2o., 3o., 6o. y 7o. de esta Constitución. El Instituto fijará el monto de las contraprestaciones por el otorgamiento de las concesiones, así como por la autorización de servicios vinculados a éstas, previa opinión de la autoridad hacendaria. Las opiniones a que se refiere este párrafo no serán vinculantes y deberán emitirse en un plazo no mayor de treinta días; transcurrido dicho plazo sin que se emitan las opiniones, el Instituto continuará los trámites correspondientes. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Las concesiones del espectro radioeléctrico serán otorgadas mediante licitación pública, a fin de asegurar la máxima concurrencia, previniendo fenómenos de concentración que contraríen el interés público y asegurando el menor precio de los servicios al usuario final; en ningún caso el factor determinante para definir al ganador de la licitación será meramente económico. Las concesiones para uso público y social serán sin fines de lucro y se otorgarán bajo el mecanismo de asignación directa conforme a lo previsto por la ley y en condiciones que garanticen la transparencia del procedimiento. El Instituto Federal de Telecomunicaciones llevará un registro público de concesiones. La ley establecerá un esquema efectivo de sanciones que señale como causal de revocación del título de concesión, entre otras, el incumplimiento de las resoluciones que hayan quedado firmes en casos de conductas vinculadas con prácticas monopólicas. En la revocación de las concesiones, el Instituto dará aviso previo al Ejecutivo Federal a fin de que éste ejerza,

en su caso, las atribuciones necesarias que garanticen la continuidad en la prestación del servicio. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013)*.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones garantizará que el Gobierno Federal cuente con las concesiones necesarias para el ejercicio de sus funciones. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013)*.

La Comisión Federal de Competencia Económica y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, serán independientes en sus decisiones y funcionamiento, profesionales en su desempeño e imparciales en sus actuaciones, y se regirán conforme a lo siguiente:

- I. Dictarán sus resoluciones con plena independencia;
- II. Ejercerán su presupuesto de forma autónoma. La Cámara de Diputados garantizará la suficiencia presupuestal a fin de permitirles el ejercicio eficaz y oportuno de sus competencias;
- III. Emitirán su propio estatuto orgánico, mediante un sistema de votación por mayoría calificada;
- IV. Podrán emitir disposiciones administrativas de carácter general exclusivamente para el cumplimiento de su función regulatoria en el sector de su competencia;
- V. Las leyes garantizarán, dentro de cada organismo, la separación entre la autoridad que conoce de la etapa de investigación y la que resuelve en los procedimientos que se sustancien en forma de juicio;
- VI. Los órganos de gobierno deberán cumplir con los principios de transparencia y acceso a la información. Deliberarán en forma colegiada y decidirán los asuntos por mayoría de votos; sus sesiones, acuerdos y resoluciones serán de carácter público con las excepciones que determine la ley;
- VII. Las normas generales, actos u omisiones de la Comisión Federal de Competencia Económica y del Instituto Federal de Telecomunicaciones podrán ser impugnados únicamente mediante el juicio de amparo indirecto y no serán objeto de suspensión. Solamente en los casos en que la Comisión Federal de Competencia Económica imponga multas o la desincorporación de activos, derechos, partes sociales o acciones, éstas se ejecutarán hasta que se resuelva el juicio de amparo que, en su caso, se promueva. Cuando se trate de resoluciones de dichos organismos emanadas de un procedimiento seguido en forma de juicio sólo podrá impugnarse la que ponga fin al mismo por violaciones cometidas en la resolución o durante el procedimiento; las normas generales aplicadas durante el procedimiento sólo podrán reclamarse en el amparo promovido contra la

resolución referida. Los juicios de amparo serán sustanciados por jueces y tribunales especializados en los términos del artículo 94 de esta Constitución. En ningún caso se admitirán recursos ordinarios o constitucionales contra actos intraprocesales;

VIII. Los titulares de los órganos presentarán anualmente un programa de trabajo y trimestralmente un informe de actividades a los Poderes Ejecutivo y Legislativo de la Unión; comparecerán ante la Cámara de Senadores anualmente y ante las Cámaras del Congreso en términos del artículo 93 de esta Constitución. El Ejecutivo Federal podrá solicitar a cualquiera de las Cámaras la comparecencia de los titulares ante éstas;

IX. Las leyes promoverán para estos órganos la transparencia gubernamental bajo principios de gobierno digital y datos abiertos;

X. La retribución que perciban los Comisionados deberá ajustarse a lo previsto en el artículo 127 de esta Constitución;

XI. Los comisionados de los órganos podrán ser removidos de su cargo por las dos terceras partes de los miembros presentes del Senado de la República, por falta grave en el ejercicio de sus funciones, en los términos que disponga la ley, y

XII. Cada órgano contará con una Contraloría Interna, cuyo titular será designado por las dos terceras partes de los miembros presentes de la Cámara de Diputados, en los términos que disponga la ley.

(Párrafo con fracciones adicionado DOF 11-06-2013)

Los órganos de gobierno, tanto de la Comisión Federal de Competencia Económica como del Instituto Federal de Telecomunicaciones se integrarán por siete Comisionados, incluyendo el Comisionado Presidente, designados en forma escalonada a propuesta del Ejecutivo Federal con la ratificación del Senado.*(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013)*.

El Presidente de cada uno de los órganos será nombrado por la Cámara de Senadores de entre los comisionados, por el voto de las dos terceras partes de los miembros presentes, por un periodo de cuatro años, renovable por una sola ocasión. Cuando la designación recaiga en un comisionado que concluya su encargo antes de dicho periodo, desempeñará la presidencia sólo por el tiempo que falte para concluir su encargo como comisionado.

(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).

Los comisionados deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Ser ciudadano mexicano por nacimiento y estar en pleno goce de sus derechos civiles y políticos;

II. Ser mayor de treinta y cinco años;

III. Gozar de buena reputación y no haber sido condenado por delito doloso que amerite pena de prisión por más de un año;

IV. Poseer título profesional;

V. Haberse desempeñado, cuando menos tres años, en forma destacada en actividades profesionales, de servicio público o académicas sustancialmente relacionadas con materias afines a las de competencia económica, radiodifusión o telecomunicaciones, según corresponda;

VI. Acreditar, en los términos de este precepto, los conocimientos técnicos necesarios para el ejercicio del cargo;

VII. No haber sido Secretario de Estado, Procurador General de la República, senador, diputado federal o local, Gobernador de algún Estado o Jefe de Gobierno del Distrito Federal, durante el año previo a su nombramiento, y

VIII. En la Comisión Federal de Competencia Económica, no haber ocupado, en los últimos tres años, ningún empleo, cargo o función directiva en las empresas que hayan estado sujetas a alguno de los procedimientos sancionatorios que sustancia el citado órgano. En el Instituto Federal de Telecomunicaciones no haber ocupado, en los últimos tres años, ningún empleo, cargo o función directiva en las empresas de los concesionarios comerciales o privados o de las entidades a ellos relacionadas, sujetas a la regulación del Instituto. *(Párrafo con fracciones adicionado DOF 11-06-2013).*

Los Comisionados se abstendrán de desempeñar cualquier otro empleo, trabajo o comisión públicos o privados, con excepción de los cargos docentes; estarán impedidos para conocer asuntos en que tengan interés directo o indirecto, en los términos que la ley determine, y serán sujetos del régimen de responsabilidades del Título Cuarto de esta Constitución y de juicio político. La ley regulará las modalidades conforme a las cuales los Comisionados podrán establecer contacto para tratar asuntos de su competencia con personas que representen los intereses de los agentes económicos regulados. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Los Comisionados durarán en su encargo nueve años y por ningún motivo podrán desempeñar nuevamente ese cargo. En caso de falta absoluta de algún comisionado, se procederá a la designación correspondiente, a través del procedimiento previsto en este artículo y a fin de que el sustituto concluya el periodo respectivo. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Los aspirantes a ser designados como Comisionados acreditarán el cumplimiento de los requisitos señalados en los numerales anteriores, ante un Comité de Evaluación integrado

por los titulares del Banco de México, el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Para tales efectos, el Comité de Evaluación instalará sus sesiones cada que tenga lugar una vacante de comisionado, decidirá por mayoría de votos y será presidido por el titular de la entidad con mayor antigüedad en el cargo, quien tendrá voto de calidad. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

El Comité emitirá una convocatoria pública para cubrir la vacante. Verificará el cumplimiento, por parte de los aspirantes, de los requisitos contenidos en el presente artículo y, a quienes los hayan satisfecho, aplicará un examen de conocimientos en la materia; el procedimiento deberá observar los principios de transparencia, publicidad y máxima concurrencia. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Para la formulación del examen de conocimientos, el Comité de Evaluación deberá considerar la opinión de cuando menos dos instituciones de educación superior y seguirá las mejores prácticas en la materia. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

El Comité de Evaluación, por cada vacante, enviará al Ejecutivo una lista con un mínimo de tres y un máximo de cinco aspirantes, que hubieran obtenido las calificaciones aprobatorias más altas. En el caso de no completarse el número mínimo de aspirantes se emitirá una nueva convocatoria. El Ejecutivo seleccionará de entre esos aspirantes, al candidato que propondrá para su ratificación al Senado. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

La ratificación se hará por el voto de las dos terceras partes de los miembros del Senado presentes, dentro del plazo improrrogable de treinta días naturales a partir de la presentación de la propuesta; en los recesos, la Comisión Permanente convocará desde luego al Senado. En caso de que la Cámara de Senadores rechace al candidato propuesto por el Ejecutivo, el Presidente de la República someterá una nueva propuesta, en los términos del párrafo anterior. Este procedimiento se repetirá las veces que sea necesario si se producen nuevos rechazos hasta que sólo quede un aspirante aprobado por el Comité de Evaluación, quien será designado comisionado directamente por el Ejecutivo. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013).*

Todos los actos del proceso de selección y designación de los Comisionados son inatacables. *(Párrafo adicionado DOF 11-06-2013)*

(Artículo reformado DOF 17-11-1982, 03-02-1983)

10) **NICARAGUA:**

Aprobada el 19 de noviembre de 1986.

Título VI. Economía nacional, reforma agraria y finanzas públicas. Capítulo I. Economía nacional.

Artículo 105: Es obligación del Estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos de energía, comunicación, agua, transportes, infraestructura vial, puertos y aeropuertos a la población, y es derecho inalienable de la misma el acceso a ellos. Las inversiones privadas y sus modalidades y las concesiones de explotación a sujetos privados en estas áreas, serán reguladas por la ley en cada caso.

Los servicios de educación, salud y seguridad social, son deberes indeclinables del Estado, que está obligado a prestarlos sin exclusiones, a mejorarlos y ampliarlos. Las instalaciones e infraestructura de dichos servicios propiedad del Estado, no pueden ser enajenados bajo ninguna modalidad.

Se garantiza la gratuidad de la salud para los sectores vulnerables de la población, priorizando el cumplimiento de los programas materno - infantil. Los servicios estatales de salud y educación deberán ser ampliados y fortalecidos. Se garantiza el derecho de establecer servicios privados en las áreas de salud y educación.

Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios, y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.

11) **PÁNAMA:**

Año 1972. Está ajustada a los Actos Reformatorios de 1978, al Acto Constitucional de 1983, a los Actos Legislativos No. 1 de 1993 y No. 2 de 1994, y al Acto Legislativo No. 1 de 2004, tomando como referencia el Texto Único publicado en la Gaceta Oficial No. 25176 del 15 de noviembre de 2004.

Título III. Derechos y deberes individuales y sociales. Capítulo I.

Artículo 49: El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.

La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.

12) **PARAGUAY:**

Constitución democrática del 20 de junio de 1992.

Parte I. De las declaraciones fundamentales. De los derechos, de los deberes y de las garantías. Título II. De los derechos, de los deberes y de las garantías. Capítulo II. De la libertad.

Artículo 28: DEL DERECHO A INFORMARSE. Se reconoce el derecho de las personas a recibir información veraz, responsable y ecuánime.

Las fuentes públicas de información son libres para todos. La ley regulará las modalidades, plazos y sanciones correspondientes a las mismas, a fin de que este derecho sea efectivo.

Toda persona afectada por la difusión de una información falsa, distorsionada o ambigua tiene derecho a exigir su rectificación o su aclaración por el mismo medio y en las mismas condiciones que haya sido divulgada, sin perjuicio de los demás derechos compensatorios.

Artículo 38: DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS. Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo

13) **PERÚ:**

Promulgada el 29 de diciembre de 1993. Inicio de vigencia el 01 de enero de 1994.

Título III. Del régimen económico. Capítulo I. Principios generales.

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

14) REPÚBLICA DOMINICANA:

Promulgada el 26 de enero de 2010, mediante la gaceta oficial N° 10561

Título II. De los derechos, garantías y deberes fundamentales. Capítulo I. De los derechos fundamentales. Sección II. De los derechos económicos y sociales.

Artículo 53: Derechos del consumidor. Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensadas o indemnizadas conforme a la ley.

15) VENEZUELA:

Promulgada el 20 de diciembre de 1999.

Título III. De los derechos humanos y garantías, y de los deberes. Capítulo VII. De los derechos económicos.

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del

público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

1) BULGARIA:

Promulgada por SG 56/13 julio de 1991

Capítulo I. Principios fundamentales.

Artículo 19

- (1) La economía de la República de Bulgaria se basa en la iniciativa económica libre.
- (2) El Estado establecerá y garantizará condiciones iguales para la actividad económica de todos los ciudadanos y entidades corporativas mediante la prevención de todo abuso monopolista y de competencia desleal, así como mediante la protección al consumidor.
- (3) Toda inversión y actividad económica realizada por personas búlgaras y extranjeras y entidades corporativas gozará de la protección de la ley.
- (4) La ley establecerá las condiciones que conduzcan al establecimiento de cooperativas y otras formas de asociación de los ciudadanos y entidades corporativas en beneficio de la prosperidad económica y social.

2) ESPAÑA:

Promulgada 29 de diciembre de 1978 (B.O.E 29 de diciembre de 1978)

Título I. De los derechos y deberes fundamentales. Capítulo tercero. De los principios rectores de la política social y económica.

Artículo 51

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.
2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

3) **LITUANIA**

Promulgada 6 de noviembre de 1992.

Capítulo IV. Economía nacional y Trabajo.

Artículo 46

La economía lituana se basa en el derecho a la propiedad privada y la libertad individual de actividad e iniciativa económica.

El Estado apoyará los esfuerzos y las iniciativas económicas que sean beneficiosos para la comunidad.

El Estado regulará la actividad económica de tal manera que pueda servir al bienestar general del pueblo.

La ley prohibirá la monopolización de la producción y del mercado y protegerá la libertad de competitiva justa.

El Estado protegerá los intereses de los consumidores.

4) **POLONIA**

Aprobada el 02 de abril de 1997.

Capítulo II. Libertades, derechos y obligaciones de las personas y los ciudadanos.
Libertades y Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Artículo 76

Los poderes públicos protegerán a los consumidores, compradores, contratistas o titulares de operaciones de leasing contra las actividades que amenacen su salud, privacidad y seguridad, así como contra prácticas deshonestas en el mercado. El alcance de tal protección se determinará legalmente.

5) **PORTUGAL**

02 de abril de 1976.

Parte I. De los derechos y deberes fundamentales. Título II. Derechos, libertades y garantías. Capítulo II. Derechos, libertades y garantías relativos a la participación política.

Artículo 52

Derecho de petición y Acción popular

1. Todos los ciudadanos tendrán derecho a presentar, individual o colectivamente, a los órganos de soberanía u órganos de autogobierno de las Regiones autónomas o a cualquier autoridad, peticiones, exposiciones, reclamaciones o quejas para la defensa de sus derechos, de la Constitución y de las leyes o del interés general; así como el derecho de ser informados, del resultado de su consideración, dentro de un razonable período de tiempo.

2. La ley regulará los términos bajo los cuales peticiones conjuntas a la Asamblea de la República y a las asambleas legislativas de las Regiones autónomas serán objeto de consideración en sesión plenaria

3. Todos tienen el derecho a ejercer la acción popular, incluyendo el derecho a recurrir por la compensación apropiada para las partes agraviadas, en los casos y términos establecidos por la ley, bien personalmente o por medio de asociaciones que apoyen la defensa de los intereses en cuestión. Tal derecho será ejercido, particularmente, en orden a:

a) Promover la prevención, cese o procedimiento judicial de delitos contra la salud pública, **los derechos de los consumidores**, la calidad de vida, o la preservación del medio ambiente y la herencia cultural.

b) Salvaguardar la propiedad del Estado, las Regiones autónomas o las Corporaciones locales.

Parte I. Título III. Derechos y obligaciones económicas, sociales y culturales. Capítulo I. Derechos y obligaciones económicas.

Artículo 60

Derechos de los consumidores.

1. Los consumidores tendrán el derecho a la buena calidad de los bienes y servicios de consumo, a ser orientados e informados, a la protección de la salud, a la seguridad, y a sus intereses económicos, así como a la reparación por daños.

2. La publicidad será regulada por ley y todas las formas de publicidad indirecta, fraudulenta o encubierta serán prohibidas.

3. Las asociaciones de consumidores y cooperativas de consumo tendrán el derecho de conformidad con la Ley, a recibir apoyo del Estado y ser oídas en relación a las cuestiones de protección de los consumidores, y tendrán legitimación procesal para la defensa de los intereses de sus miembros o de cualquier interés general o colectivo.

Parte II. Organización económica. Título I. Principios generales.

Artículo 81

Misiones prioritarias del Estado.

Incumbe prioritariamente al Estado en el ámbito económico y social:

a) Promover el aumento del bienestar social y económico y la calidad de vida de las personas, en especial de las más desfavorecidas, en el marco de una estrategia de desarrollo sostenible;

b) Promover la justicia social, asegurar la igualdad de oportunidades y llevar a cabo las correcciones necesarias de las desigualdades en la distribución de la riqueza y de los ingresos principalmente a través de la política fiscal.

c) Asegurar la plena utilización de las fuerzas productivas, particularmente, velando por la eficiencia del sector público.

d) Promover la cohesión económica y social de todo el territorio nacional, orientando el desarrollo en el sentido de un crecimiento equilibrado de todos los sectores o regiones y eliminado progresivamente las diferencias económicas y sociales entre la ciudad y el campo y entre el litoral y el interior.

e) Promover la corrección de las desigualdades derivadas de la insularidad de las Regiones autónomas e incentivar su progresiva integración en espacios económicos más amplios, en el ámbito nacional o internacional;

f) Asegurar el funcionamiento eficiente de los mercados, de modo que se garantice una equilibrada concurrencia entre las empresas, contra las formas de organización monopolísticas y reprimir los abusos de posición dominante y otras prácticas lesivas del interés general.

g) Desarrollar las relaciones económicas con todos los pueblos, salvaguardando siempre la independencia nacional y los intereses de los portugueses y de la economía del país;

h) Eliminar los latifundios y reordenar los minifundios;

i) Garantizar la defensa de los intereses y de los derechos de los consumidores

j) Crear los instrumentos jurídicos y técnicos necesarios para la planificación democrática del desarrollo económico y social

l) Asegurar una política científica y tecnológica favorable al desarrollo del país

m) Adoptar una política nacional de energía que preserve los recursos naturales y el equilibrio ecológico, promoviendo en este campo la cooperación internacional

n) Adoptar una política del agua con aprovechamiento, planificación y gestión racional de los recursos hídricos.

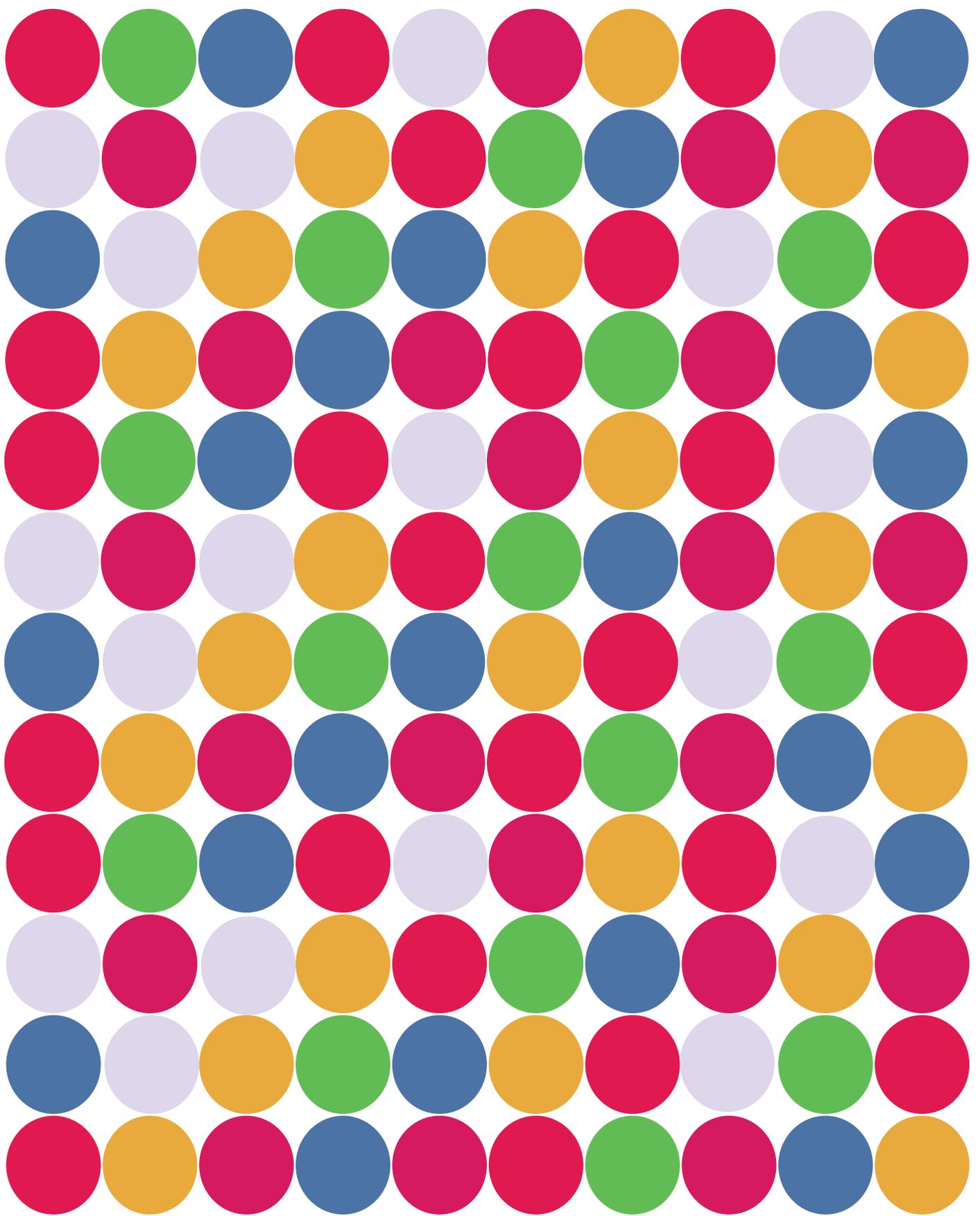
Parte II. Título III. Políticas agrícola, comercial e industrial.

Artículo 99

Objetivos de política comercial.

Son objetivos de política comercial:

- a) La concurrencia saludable de los agentes mercantiles;
- b) La racionalización de los circuitos de distribución;
- c) La lucha contra las actividades especulativas y las prácticas comerciales restrictivas;
- d) El desarrollo y la diversificación de las relaciones económicas externas;
- e) **La protección de los consumidores**



FOJUCC Chile - Año 2021