

UNA MIRADA AL CONSUMO Y LOS CONSUMIDORES

UNIDAD EJECUTORA DEL RESULTADO: Centro de Estudios de Administración Pública. Universidad de La Habana

AUTORA PRINCIPAL: Dra. Lourdes Margarita Tabares Neyra

OTROS AUTORES:

Dra. Noris Tamayo Pineda
MSc. Mauricio Blanco Rojas
MSc. Regino Gayoso Rosabal

FILIACIÓN:

Todos los autores pertenecen al Centro de Estudios de Administración Pública, Universidad de la Habana.

COLABORADORES: 31

AUTORA PARA LA CORRESPONDENCIA:

Dr. C. Lourdes Tabares Neyra

Dirección profesional: Calle G número 554 entre 23 y 25 Vedado,
Municipio Plaza, Habana 10400

Teléfono: 53 (7) 8366966, 8351863

E-mail: lourdes@ceap.uh.cu

RESUMEN

La obra científica “Una mirada al consumo y los consumidores” aborda la problemática de la protección de consumidores y usuarios en Cuba. Esta constituye la primera obra cubana donde con rigor científico se abordan conceptos, realidades y problemas fundamentales que hoy presenta la protección de consumidores y usuarios en Cuba. Entre ellos se destacan la falta de institucionalidad, la necesidad de un escrutinio sobre estos temas por parte de la sociedad y donde, además, se exija por la calidad de los

servicios públicos como parte del bienestar social. Sus contenidos abordan con un enfoque inter y multidisciplinario, lo que se corresponde con la percepción y entendimiento de este tema desde diferentes áreas del conocimiento y la necesidad de proyectarla en el país con este enfoque. Se presenta una visión de los servicios públicos, esclareciendo sus características y alcance, así como el hecho de estar contemplados entre los sectores donde el usuario requiere protección ante las irregularidades y calidad en la prestación. Especial énfasis se hace en el sector salud, logro indiscutible de la Revolución, donde los autores llaman la atención en relación a cuestiones importantes relativas a la ética, el derecho de los pacientes y la propia calidad del servicio. Destaca igualmente, la mirada intersectorial que debe tener la protección a consumidores y usuarios a diferencia de lo que ha ocurrido en Cuba hasta el momento, donde la atención ha estado focalizada en la esfera del comercio. También se resalta la ausencia de un cuerpo legal que respalde las acciones que en esta problemática están llamados a emprender el Gobierno y la Administración Pública. Se demuestra que no es suficiente la Ley Suprema, la Constitución, hay que desarrollar más las normativas relacionadas con el Derecho de Consumo y legislar al respecto.

Teniendo en cuenta que en la economía y la sociedad actual han ido surgiendo nuevos actores, hay una separación de funciones entre empresas estatales y la administración, es necesario modernizar, actualizar y mejorar el Sistema de Protección de los Consumidores que fue diseñado en la segunda mitad de la década de los años 90 y donde la máxima responsabilidad le fue asignada al MINCIN. Es indiscutible la actualidad de esta obra científica, así como el momento oportuno en que se publica y su impacto en política económica y desarrollo local. Su contenido está en correspondencia con las exigencias contenidas en los Lineamientos del PCC y a tono con el Perfeccionamiento del Modelo Económico y Social cubano donde la reestructuración de la protección de consumidores y usuarios es una tarea inmediata que se debe acometer. Esta obra no ha sido propuesta a Premio de la ACC y cuenta con múltiples avales científicos y de introducción de resultados, entre ellos destacan los avales del Gobierno de La Habana, de la Escuela de Cuadros del PCC "Nico López", del Centro de Consumo de la Universidad de Castilla la Manchan, de la Fundación Española de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, el MINCIN y de personalidades de la Universidad de la Habana.

COMUNICACIÓN CORTA QUE DESCRIBE EL RESULTADO

Antecedentes: La protección de los derechos de consumidores y usuarios en Cuba es un tema que no ha tenido un recorrido estable a pesar de ubicarse nuestro país entre los primeros en promulgar una ley en defensa de los derechos de los consumidores en fecha tan temprana como el 22 de enero de 1960, cuando países desarrollados y pioneros en la materia también lo hacían. Otro momento muy significativo fue a mediados de la década de los años 70 con la creación del Instituto Cubano de Investigación y Orientación de la Demanda y el Consumo Interno ICIODI, organismo

que como parte de la Administración Central del Estado desarrolló por muchos años investigaciones en el área de la demanda y el consumo, llegando a promover campañas publicitarias sobre temas de importancia para nuestra sociedad en aquellos momentos. El ICIODI durante su existencia, representó la institucionalización de la protección a consumidores y usuarios en Cuba.

Con posterioridad, ante la crisis de los noventa, con la desaparición del campo socialista de Europa del Este y la Antigua Unión Soviética, la carencia de productos y la dolarización parcial de la economía, el Gobierno cubano dio un impulso importante a estos asuntos creando la Oficina Nacional de Protección de los Consumidores, subordinada al Ministerio de Comercio Interior y diseñando un sistema de protección a consumidores y usuarios en las estructuras de ese organismo y con un limitado alcance ya que se focalizó fundamentalmente en la esfera del comercio.

Resultados: Esta obra científica muestra una mirada retrospectiva hasta hoy y pone de manifiesto que en este tema no se ha avanzado todo lo necesario, por razones objetivas y subjetivas cuya combinación ha significado un cierto retroceso. Las razones objetivas están asociadas, en general, con la difícil situación que se presenta en el orden económico, la crisis mundial y el recrudecimiento del bloqueo. A esto se suma un grupo de factores al interior de nuestro país como la ausencia de un cuerpo legal que norme y regule la protección de consumidores y usuarios, la no implementación de estructuras administrativas que, de manera independiente a cualquier organismo, pueda mediar en los conflictos que se presentan cada día entre consumidores y usuarios con proveedores y empresas. La falta de institucionalización con posterioridad al ICIODI también se pone de manifiesto, como aspecto relevante en el bienestar de consumo de los ciudadanos. Respecto a los aspectos subjetivos, en la obra se plantea que los mismos constituyen una barrera real como cualquiera de las objetivas, aunque su solución, transita por caminos diferentes. Al final, todo lo anterior se entremezcla de manera decisiva con todos los problemas que día a día afectan a los ciudadanos, a la población en general y, más específicamente, a los consumidores y usuarios en nuestro país. No existen mecanismos eficientes y extrajudiciales donde dirimir los conflictos y no hay arbitraje de consumo. Es ahí en los aspectos subjetivos donde se juntan la falta de cultura entre la población y las instituciones en relación a derechos de consumidores y usuarios, se violan los derechos y se incumple con lo establecido. A ellos además contribuyen los problemas estructurales y ausencias legislativas, lo que ha limitado el alcance y la materialización del Sistema diseñado desde 1999 en el país.

A partir del análisis científico, se plantean un grupo de indicaciones e instrucciones que, de cumplirse medianamente, la situación de hoy en día se mostraría diferente. Se muestra, además, que todo el sistema diseñado tiene que ser objeto de perfeccionamiento, actualización y redefinición de la ubicación de la Oficina Nacional. Este tema invita a la reflexión, la discusión y al análisis, máxime cuando a partir del perfeccionamiento del Modelo Económico Cubano han surgido nuevas figuras como los cuentapropistas y las cooperativas no agropecuarias por solo citar dos ejemplos. El ciudadano, sea consumidor o usuario esta hoy mucho más desprotegido y la Administración Pública y el Gobierno tienen que desempeñar un papel más activo, educar y resolver los conflictos.

Es evidente el impacto que tiene en la población y en el quehacer diario de todos los agentes la falta de cultura y formación en relación a los temas relacionados con el consumo, los servicios y la protección de los derechos de consumidores y usuarios, a ello ayuda la insuficiencia legislativa en esta materia, así como también la poca cobertura e institucionalidad que hoy en día tiene esta problemática y su alcance formal y restringido de parte del Gobierno y la Administración. De ello se deriva la necesidad de perfeccionar todos los procesos y mecanismos que tocan y tienen que ver con las personas y su calidad de vida. La protección de los derechos de consumidores y usuarios es parte de esa calidad de vida. El camino es tortuoso y la solución de los problemas es insuficiente, pero ello es también parte de la esencia de la Revolución y aquí el socialismo cubano tiene una misión histórica. En un breve recorrido histórico se puede señalar que la defensa de los derechos de consumidores y usuarios no es un problema reciente del siglo XXI. La primera ley de defensa de los consumidores se promulga en 1872 en Estados Unidos, su origen fue consecuencia de los delitos de defraudar al consumidor en los servicios postales fundamentalmente.

En 1898 se constituye la Liga Nacional de Consumidores en Estados Unidos. En los años 60 del siglo XX, surge una nueva ola de interés por los asuntos del consumidor, creándose de esta manera el germen de lo que va a constituir posteriormente el Movimiento Pro consumidor el cual se extenderá a otros países y continente. En años más recientes ha surgido un nuevo tipo de capitalismo que ha ido creando nuevos conflictos económicos y sociales. Comienzan a manifestarse nuevas relaciones económicas y políticas internacionales, caracterizadas por acontecimientos importantes desde finales de los años 80 y principios de los años 90 tales como, la caída del muro de Berlín en 1989, la Guerra del Golfo a principios de 1991 y la desaparición de la URSS, lo que trajo como consecuencia el fin de la Guerra Fría y el surgimiento de un mundo unipolar. Es así que aparece lo que se denomina Globalización, aunque inicialmente no se identificaba con esta denominación. Estamos hoy ante otro tipo de capitalismo, uno esencialmente financiero, cuya locomotora es precisamente la especulación financiera, viabilizada con la aparición y desarrollo de las nuevas tecnologías fundamentalmente en el sector de la información y las comunicaciones.

Por otro lado, los patrones de producción y consumo, caracterizados por la actual sociedad de mercado, las formas de consumo, el consumismo y estilos de vida impuestos, se encuentran impactando y erosionando la mayor parte de los recursos naturales, agotando a muchos y dando síntomas de desaparición a otros. Por tanto, cuando se habla de protección de los derechos de consumidores y usuarios ya no se trata del tipo de consumo al cual estamos acostumbrados, sino se trata en este caso del consumo futuro, de la propia supervivencia de la especie humana y de la garantía a las generaciones venideras de un ambiente saludable.

La Constitución Cubana no hace alusión directa ni indirecta al derecho del consumidor o a los derechos de los consumidores, en ninguno de sus capítulos. No obstante, se podría considerar y así lo hacemos, que los derechos reconocidos en su Capítulo VII Derechos, deberes y garantías fundamentales, son suficientes para que se entienda reconocida la protección de los derechos de los consumidores. De lo anteriormente planteado, se puede inferir que se obvia el reconocimiento expreso de este asunto.

Hoy en día es requisito indispensable en la concepción de los ordenamientos jurídicos actuales, el reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, ajustándose al desarrollo indiscutible en nuestro país de las relaciones de consumo.

Actualmente el Estado en Cuba, está compelido a realizar acciones de mayor alcance enfocadas a la educación, orientación y protección de consumidores y usuarios. Actualmente, se generan en el seno de la sociedad diversos intereses corporativos, empresariales, individuales, colectivos, públicos y privados que no se pueden obviar. Igual se va produciendo una transformación en los valores tradicionales del consumo y del proveedor, dado que estos se desarrollaron por más de 30 años en un ambiente de regulación caracterizado por el racionamiento, la planificación en físico y un modelo centralizado de gestión, surgiendo en la actualidad conductas en algunos casos que son reprochables y sancionables en determinadas situaciones, victimizando en muchos casos a consumidores y usuarios. La dualidad monetaria con la coexistencia de diferentes monedas y mercados también conspira contra la situación de consumidores/o usuarios y la responsabilidad de los productores y los prestatarios de servicios. Para implementar un sistema efectivo de protección, además de un reconocimiento normativo claro, se requiere la existencia de instituciones que dirijan, organicen y controlen el sistema de protección al consumidor y que, en paralelo a ello, se implementen mecanismos sencillos, de corta duración y con poco o ningún costo para el consumidor/o usuario, dándole un soporte real a sus reclamaciones ante la vulneración de un derecho.

A pesar de existir un pronunciamiento jurídico sobre este tema en Cuba, la normativa hoy no está sistematizada, está dispersa y no existe un cuerpo legal dedicado exclusivamente a la protección del consumidor y el usuario, por lo

que quedan sin amparo legislativo aspectos de medular importancia como son , el reconocimiento de los derechos de los consumidores, la definición de consumidor y usuario, la regulación de los contratos con consumidores celebrados fuera de los establecimientos comerciales, una regulación específica sobre la responsabilidad civil derivada de los daños causados por bienes y servicios defectuosos, lo relativo a las cláusulas contractuales no negociables individualmente y cláusulas abusivas, entre otros.

Para analizar posibles proyecciones de cara a futuro se deben analizar dos elementos de gran importancia en nuestro país. Por un lado, los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución y por otro el Proyecto de Ley de Protección a Consumidores y Usuarios que se está elaborando.

Respecto a los Lineamientos, las proyecciones de mayor impacto se encuentran en los Capítulos VII sobre la Política Agroindustrial y en el Capítulo XII sobre la Política para el Comercio. Si bien hay que reconocer que lo planteado tiene un carácter bien amplio, también es válido decir, que el tema ha sido abordado con la importancia que merece.

Actualmente se está trabajando en un Proyecto de Ley de Protección de Consumidores y Usuarios. La propia voluntad estatal de promulgar una norma con rango de ley para regular de forma especial el consumo y la protección a los consumidores y usuarios es un aporte significativo para organizar todo este tema. A su vez, la creación de una institución encargada de promover y desarrollar los temas relacionados con el consumo y la protección de los consumidores que cuente con una organización, competencias y definición de sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado , organizaciones de consumidores, proveedores y consumidores en general. Este es un aspecto de gran relevancia junto al hecho de que se prevé que esta entidad no se subordine a ningún ministerio, sino que opere con un grado de autonomía suficiente como para poder situarse en una posición de imparcialidad con respecto a consumidores y proveedores

De este modo, quedan abiertas las puertas para que Cuba se incorpore al grupo de países donde existen normas, instituciones y sistemas efectivos para la protección de sus consumidores y usuarios. Es importante destacar el enfoque sectorial que deberá tener la nueva ley cubana de protección a los derechos de consumidores y usuarios, dándole una atención especial al tratamiento de los servicios públicos, muy especialmente a aquellos como la salud y la educación que son logros indiscutibles de la política social de la Revolución.

La obra que se presenta a premio promueve la necesidad de generar institucionalidad, establecer un cuerpo legal asociado al derecho de consumo, con una amplia visión sectorial y aquí el socialismo cubano tiene una misión histórica que cumplir.

REFERENCIAS:

Balari Eugenio R: "Los consumidores y la crisis económica. El desarrollo del sistema de abastecimiento en Cuba", ponencia, Conferencia Regional de la IOCU para América Latina y el Caribe, Montevideo, 1986.

Balari Eugenio R. "Consumo y movimiento de consumidores. Derechos, deberes y protección al consumidor"

Castro Ruz, Raúl: "Discurso pronunciado en el Segundo Periodo Ordinario de la Asamblea Nacional, diciembre, 2009.

Carrasco Perera, Ángel: "Estudio sobre el derecho de consumo en España, Universidad de Castilla la Mancha, España, 2001.

Consumer International: Consumo y sociedad. Aspectos legales de las relaciones de consumo, Santiago de Chile, Chile, 2000.

Martínez Espín, Pascual: "Material del curso de protección al consumidor" Universidad de la Habana, La Habana, Cuba, 2005.

Ojeda Rodríguez, Nancy: "El control de las condiciones generales de los contratos como forma de protección a los consumidores", tesis de doctorado. Facultad de derecho, Universidad de la Habana, La Habana, Cuba, 2002.

Pérez Gallardo, Leonardo, Tabares Neyra, Lourdes: "Orígenes y desarrollo de la protección al consumidor inédito. Centro de Estudios de Consumo, Universidad de Castilla la Mancha, España, 2005, pp1-120.

Tabares Neyra Lourdes, La protección a consumidores y usuarios en Cuba, actualidad y perspectivas". Serie La protección jurídica. Cantabria, España, 2013, Editorial, Thomson Reuters, ISBN 978/84/470/3700/1, pags509/521