

El consumidor y su marco jurídico

Víctor Hugo Lares

El derecho de los consumidores y el derecho mexicano.

Introducción

La sola mención de los dos títulos anteriores sugiere que el problema del derecho del consumo tiene un ámbito de aplicación que rebasa los marcos jurídicos nacionales. Sin embargo, es necesario reconocer que las soluciones que hasta ahora se han dado se han reducido a los ámbitos nacionales, al menos en América y particularmente en América Latina. Las relaciones de consumo son en un gran porcentaje fenómenos de económicos internacionales. Por lo tanto las respuestas a los conflictos planteados debieran concernir el derecho internacional. Lo anterior casi ni necesita comprobarse, basta mencionar productos tales como los automóviles, las medicinas, las agencias internacionales de servicios turísticos para verificar la veracidad de lo anterior.

Trataremos sin embargo de limitarnos al derecho mexicano. La historia del derecho de los consumidores, a pesar de que el fenómeno del consumo es tan antiguo-como el hombre, es algo reciente. Esto es debido a que no es sino hasta nuestro siglo cuando el consumidor empieza a tomar conciencia de grupo de categoría social diferente o al menos específica con respecto a otros grupos o categorías sociales. Por otro lado este "despertar" se inserta dentro de una realidad en donde se asiste de alguna manera a la especialización de los conflictos sociales. Así, se pueden distinguir los problemas laborales, los ecológicos, los del consumo, los de los utilizadores de servicios. Lo que puede tener de grave es el hecho de que este aislar cada una de las cuestiones puede llevar a tratarlas independientemente de la relación que cada una de ellas pueda tener con el conjunto de

relaciones sociales. México no es ajeno a estos fenómenos y esto trae una serie de consecuencias con respecto al movimiento consumerista que sería conveniente analizar. Este proceso de aislamiento no es sino una de las características de los fenómenos económicos actuales. Paralelamente se dan otras características particulares cuya causa han sido una serie de mutaciones fundamentales. Desafortunadamente no se han sacado todas las consecuencias que de los cambios pueden derivarse.

Es necesario reconocer que la regulación de las relaciones de consumo existe en nuestro país desde la época prehispánica. Igualmente estuvieron vigentes en el México colonial normas que protegían al consumidor español de aquella época y que tenían su origen en los estatutos de los gremios de artesanos y en las corporaciones. Ahora bien, el antecedente jurídico-económico más próximo a nosotros y para muchos todavía en vigor es el modelo liberal.

En el aspecto económico su nota esencial es el de la libre ley de la oferta y la demanda. En lo jurídico esto se tradujo en hacer del contrato la ley entre las partes, en la libre disposición de los bienes y servicios y finalmente en una serie de responsabilidades o sanciones para los casos de conflicto pero siempre sobre la base de que la voluntad de las partes es la norma que rige sus relaciones.

A este estado de cosas en el ámbito del derecho privado correspondió una determinada conducta estatal. El Estado trataba de intervenir lo menos posible en la economía.

Hoy esa realidad ha sido trastocada por las nuevas relaciones sociales. Sin embargo el orden jurídico anterior no ha desaparecido completamente. Ahora bien, tanto en el modelo jurídico liberal como en los sistemas de los cuales ha sido origen, podemos observar dos conjuntos



de normas que conciernen a los consumidores. Unas en donde el derecho privado predomina y otras en donde es el derecho público el predominante. En uno y en otro caso sólo haremos algunos señalamientos y limitaciones jurídicas en lo que a la defensa del consumidor respecta.

El derecho privado y la defensa del consumidor

En el derecho privado podemos distinguir dos conjuntos de normas que corresponden a dos épocas distintas, pero que como ya se señaló aún hoy coexisten.

El derecho civil y el mercantil

El primer conjunto de normas está formado esencialmente por el Código Civil y el Código de Comercio con sus respectivas leyes que hagan posible su aplicación. No nos vamos a referir a sus características, simplemente se señalarán algunas de sus limitaciones.

En primer lugar hay que subrayar que se trata de Códigos que recogen la ideología individualista y que están adecuados para regular y solucionar los conflictos sociales individualmente. Hoy los fenómenos económicos son en gran medida procesos colectivos. Hay una inadecuación de este derecho a las características de las realidades sociales actuales, lo cual se traduce en un conjunto de insuficiencias entre las que puedan enumerarse:

- a. En numerosas ocasiones, la existencia de pequeños daños en casos aislados contra el consumidor en las relaciones de consumo, pero inmensas si se les suma.

Luego, un consumidor no tiene interés suficiente para acudir a los tribunales, porque sería más oneroso para él que perder una pequeña suma;

- b. Medios judiciales insuficientes porque:

1. La reparación es individual;
2. Los gastos y costos de la justicia son excesivos;
- c. Los remedios son a posteriori;

Para remediar lo anterior es o era necesario:

- a. La autorización de la creación de acciones colectivas;
- b. Procedimientos simplificados y menos costosos;
- c. Tribunales especiales;
- d. Disposiciones que comprendan tanto el México urbano como rural.

La Ley Federal de Protección al Consumidor

En gran medida esta ley fue una respuesta adecuada a la inadecuación anterior. Pero a pesar de recoger normas tutelares del consumidor que se encuentran entre las más adelantadas del mundo, es una ley que todavía puede mejorarse enormemente, pues se le pueden, en ocasiones, hacer serias críticas.

En primer lugar en cuanto a la doctrina, puede señalarse que la mayoría de análisis jurídicos lo sitúan como formando aparte del derecho civil y del mercantil. La Ley se encarga de desmentirlos desde el momento en que ella eleva sus normas a normas de orden público y de interés social.

Otra grave deficiencia es incluir en la definición de consumidor establecida en su artículo tercero al comerciante al establecer que consumidor es quien "contrata, para su utilización la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de un servicio". Esto es un poco como decir que para el derecho del trabajo es trabajador todo aquel que trabaja. Se debe excluir de esta definición a los profesionales.

Después se establecen normas sobre la publicidad, la información, los métodos de venta, la calidad, las garantías, los contratos de adhesión, etc. Mencionaremos brevemente, sin analizar las normas respectivas, algunas ideas que podrían mejorar las disposiciones de esta ley.

Respecto a la publicidad podría establecerse una figura delictiva que se llamara abuso de publicidad.

Por lo que toca a la información, debiera establecerse la obligación no sólo de informar sino de aconsejar.

Los métodos de venta debieran estar reglamentados más en detalle, lo mismo que la obligación de someter al comerciante a un estado de oferta permanente so pena de sanción.

Así se podría continuar con respecto a todas las instituciones y normas contenidas y reguladas en la Ley Federal de Protección del Consumidor, pero también es necesario para presentar el problema de las relaciones de consumo de la manera más integral posible hablar de las normas de derecho público.

El derecho público y el consumidor

En el esquema del Estado liberal la protección del consumidor se limita a una política general cuya finalidad es la protección del mercado y un mínimo de normas que castiguen los más flagrantes abusos. En este cuadro se enmarca la política sanitaria, el castigo a la competencia desleal, etc. Por supuesto que en este esquema se limita al máximo la intervención del Estado. Es claro que en México un derecho del consumidor que se limite a los aspectos ya señalados sería incompleto. Podría decirse que sería indecente que hablando del derecho del consumidor, en un país en donde se ceban todavía la malnutrición y la pésima distribución de la riqueza, no se abordará el tema del acceso al consumo por parte de las grandes capas de la población. Esto sería ignorar un tema de candente actualidad, aquel del derecho al consumo como un derecho del hombre.

El claro que más allá de los motivos meramente humanitarios, un Estado subdesarrollado que tenga la preocupación de una gestión razonable y eficaz de los negocios públicos no puede evitar el adoptar medidas concerniendo el acceso al consumo.

Por otra parte es posible fundar jurídicamente este aspecto de los derechos humanos en derecho positivo mexicano. El primer fundamento sería el de las obligaciones rigurosas que tienen el Estado y sus miembros. Desde el momento en que los nacionales tienen la obligación de contribuir a los gastos públicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, el Estado tiene la obligación general de garantizar las condiciones de reproducción de determinado sistema corrigiendo las distorsiones que se produzcan en la

economía. En segundo lugar, la intervención del Estado es imprescindible para asegurar un mínimo de justicia económica. Finalmente no hay que olvidar que para no hacer nugatoria la libertad de trabajo y al trabajo mismo es necesario reconocer y garantizar al trabajador un mínimo vital. Así el artículo 123 de la Constitución Federal señala en su fracción VI que: "El salario mínimo que deberá disfrutar el trabajador, será el que se considere suficiente, atendiendo las condiciones de cada región, para satisfacer las necesidades normales de vida del obrero, su educación y sus placeres honestos, considerándolo como jefe de familia.

Podrían darse otros argumentos, pero con los mencionados se señalan, al menos, las pistas a seguir para el análisis de las partes del derecho del consumo. Por un lado el conjunto de normas que conciernen el acceso al consumo y por otro la defensa y protección de los consumidores.

El derecho al consumo sería aquel que estableciera los mecanismos para satisfacer los requerimientos de los mínimos vitales concerniendo la alimentación, el vestido, la vivienda, la salud y probablemente ciertos servicios.

El derecho de defensa de los consumidores incluye dos clases de normas. En primer lugar, las que lo protegen cuando ya ha tenido acceso al consumo; en segundo lugar, las que son aplicables a las relaciones de consumo aún cuando su función no sea la de proteger al consumidor.

Este punto de vista integral de enfocar el problema de las relaciones de consumo se vería justificado desde el momento en que en un proceso de producción todas las partes por él concernidas tienen derecho a disfrutar de la riqueza producida. En la medida en que haya carencias que afecten a sectores de la sociedad, el Estado y sus instituciones comprendiendo el derecho y en particular el derecho del consumo carecerán de legitimidad y se estarán violando derechos humanos puesto que habrá partes de la sociedad que no estén cumpliendo con las obligaciones que vivir en colectividad les impone y estarán obteniendo provechos solamente.

