

## **Los derechos de los consumidores**

Miguel Carbonell

Centro de Estudios Jurídicos Carbonell

De manera muy breve, el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos menciona en la última parte de su párrafo tercero la obligación del legislador para proteger a los consumidores y propiciar su organización para el mejor cuidado de sus intereses. Pese a la parquedad del texto constitucional puede afirmarse que esta disposición supone la base mínima para sostener que en México los derechos de los consumidores están constitucionalizados, si bien sería deseable que su regulación en la Carta Magna fuera más amplia.

Por cuestiones que tienen que ver con el desarrollo tecnológico y por la forma tendencialmente monopolista que han ido tomando los sistemas capitalistas, en la actualidad un grupo social en situación de vulnerabilidad lo constituyen los consumidores, lo cual ha llevado a regulaciones minuciosas de sus derechos en muchos países, a veces incluso a través de previsiones constitucionales, como es el caso de México.

Los consumidores se encuentran cotidianamente con la necesidad de realizar actos jurídicos frente a grandes corporaciones. Muchas veces, dichas corporaciones gozan de un régimen de monopolio en la prestación de un servicio público e imponen casi por la fuerza (la fuerza de la necesidad, se podría decir) sus condiciones a los consumidores.

Dejar el tema de las relaciones entre grandes empresas y consumidores dentro del ámbito del derecho privado, regidas bajo la idea de la autonomía de la voluntad, no puede ser más que una ficción, pues las condiciones de desigualdad entre unas y otros no permite que se manifieste una voluntad plenamente libre de las partes, sobre todo de la parte más débil. De hecho, la mayoría de los contratos que suscribimos para la prestación de un servicio o la adquisición de un bien son contratos adhesivos, en donde las cláusulas suelen estar redactadas y previstas de antemano por la parte ofertante.

Al respecto, en la sentencia que resuelve el Amparo en Revisión 434/2018, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, señaló que “La desigualdad entre las partes de la cadena de consumo surge porque la parte que fabrica productos y presta servicios está bien organizada, con planes de venta estructurados y habilidades desarrolladas. En cambio, la parte que consume generalmente realiza esta actividad en la individualidad, asesorada únicamente por lo que la experiencia le dicta (si la tiene), y de no contar con ésta, mediante impulsos instintivos que no necesariamente son racionales”.

La Suprema Corte ha señalado además que los derechos de los consumidores son aplicables a todo tipo de relación jurídica, proyectándose por tanto a ámbitos de derecho privado, en la siguiente tesis:

Registro: 2018629

## DERECHO FUNDAMENTAL A LA PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR. SU ALCANCE SE PROYECTA A TODAS LAS VERTIENTES JURÍDICAS QUE ENMARCAN LAS RELACIONES DE CONSUMO.

En relación con el contenido y alcance del derecho fundamental a la protección de los intereses del consumidor, reconocido por el artículo 28, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que su objeto es contrarrestar las diferencias asimétricas que puedan presentarse entre las partes de una relación de consumo, y procurar que en las relaciones entre consumidores y proveedores exista equidad, transparencia y seguridad jurídica. Ahora bien, dicho imperativo debe operar como un principio protector aplicable en su óptimo alcance a todas las vertientes jurídicas que enmarcan las relaciones de consumo; es decir, que incluye la vertiente administrativa (en la que es particularmente importante la función que desempeña la Procuraduría Federal del Consumidor); pero además, incluye otras vertientes como son la civil y la mercantil, ya que las relaciones de consumo se sirven de instrumentos normativos e instituciones jurídicas de naturaleza civil y/o mercantil para adoptar una estructura e identidad jurídicas, pero siempre quedan sometidas (en mayor o menor medida) al régimen especial de protección al consumidor que la Constitución establece para ese tipo especial de relación derivada del acto de consumo y del rol de consumidor.

La protección efectiva del consumidor desde un punto de vista jurídico pasa al menos por los siguientes aspectos:

A) Un fomento del asociacionismo de los particulares (lo cual, en algunos países, se realiza a través del subsidio con fondos públicos de las asociaciones más representativas). Es importante señalar que en esta materia, las asociaciones tienden a reforzar la protección de los derechos de los consumidores, ya que permiten enfrentar coaligadamente a los intereses corporativos, los cuales superan en recursos económicos y personales a los consumidores aislados. El elemento colectivo sirve, pues, como una red de solidaridad para generar relaciones más simétricas entre los sujetos del derecho del consumo.

B) El acceso a la información de los consumidores sobre los productos que están consumiendo, lo que supone la regulación de la publicidad para evitar engaños, fraudes y maquinaciones indebidas por parte de los proveedores;

C) La reparación del daño siempre que algún producto sea de mala calidad o no cumpla con las condiciones establecidas en la oferta de venta; es importante apuntar que el daño se puede producir no solamente porque el producto tenga una calidad defectuosa, sino también porque no se corresponda con la publicidad realizada por el ofertante o por tener características diferentes a las que aparecían en la oferta de venta;

D) La creación de mecanismos jurisdiccionales especializados en los conflictos derivados de las relaciones jurídicas entre consumidores y usuarios por un lado, y proveedores o prestadores de servicios por otro.

Ver sobre este tema el siguiente criterio:

Registro: 2015234

#### DERECHO AL ACCESO A LA JUSTICIA. SU RELEVANCIA TRATÁNDOSE DE CONSUMIDORES.

El derecho al acceso a la justicia comprende el derecho de acción que permite al gobernado acudir a tribunales independientes e imparciales a plantear una pretensión o defenderse de ella, con el fin de que a través de un proceso en el que se respeten ciertas formalidades, se decida sobre la pretensión o la defensa, y, en su caso, se ejecute esa decisión. Ahora bien, este derecho tiene una especial relevancia tratándose de los consumidores, por las dificultades que su ejercicio representa para este colectivo como consecuencia de la posición de vulnerabilidad en la que se ubica. En efecto, los consumidores son un grupo vulnerable, en el sentido de que carecen de suficiente organización, información y capacidad de negociación frente a los proveedores de bienes y servicios. Como consecuencia, es fundamental que las normas que rigen los procedimientos para la defensa de los consumidores sean comprendidas y aplicadas a la luz del derecho al acceso a la justicia, con el propósito de lograr una tutela efectiva de sus intereses y derechos. En ese contexto, hay que destacar que el derecho al acceso a la justicia de los consumidores puede verse afectado por normas que impongan requisitos impeditivos u obstaculizadores del acceso a la justicia, si tales trabas resultan innecesarias, excesivas o carentes de razonabilidad o proporcionalidad, respecto de otros fines que lícitamente puede perseguir el legislador. Por lo tanto, para poder concluir que existe un verdadero acceso a la justicia por parte de los consumidores, es necesario que previamente se advierta que no existen impedimentos jurídicos o fácticos que sean carentes de racionalidad, proporcionalidad o que resulten discriminatorios.

Es curioso que en el propio artículo 28 constitucional se contenga otra previsión para tutelar los derechos de los consumidores. Me refiero en concreto al tema de la libre concurrencia prevista por dicho precepto. La libre concurrencia protege a los consumidores pues les ofrece un abanico más amplio de productos y servicios, para que puedan elegir en condiciones favorables sus pautas de consumo. Por el contrario, lo que siempre daña a los consumidores son los monopolios u oligopolios, que los obligan a pagar el precio que fija el proveedor, sin tener alternativas a las que acudir.

Sobre la libre concurrencia la Suprema Corte hizo importantes pronunciamientos al resolver dos acciones de inconstitucionalidad que cuestionaban la regulación del servicio de transporte terrestre de pasajeros contratado a través de plataformas tecnológicas como Uber, Didi, Cabify, etcétera. Se trata de un tema muy novedoso que sin duda abarca muchos temas de análisis jurídico y que contiene importantes reflexiones sobre los derechos de los consumidores.

Las dos sentencias en las que la Corte aborda el tema son las dictadas para resolver las acciones de inconstitucionalidad 63/2016 y 13/2017, relativas a las regulaciones emitidas por los Congresos locales de Yucatán y Colima, respectivamente.

La Suprema Corte se pronunció por la invalidez de normas locales que, por citar algunos ejemplos, limitaban a un permiso por cada persona física y hasta diez permisos a personas morales para operar el servicio de transporte terrestre de pasajeros contratado a través de plataformas tecnológicas. También señaló que no se podían limitar por decisión legislativa los medios de pago una vez que se había contratado el servicio (la legislación de Colima indicaba que solamente se podía pagar mediante tarjeta de crédito), ni limitar a las personas no originarias o vecinas del Estado la posibilidad de prestar el servicio (en Colima la ley indicaba que solamente podían operar los vehículos de transporte quienes fueran “colimenses”, lo cual la Corte atinadamente señaló que violaba el principio de igualdad de las personas previsto en el artículo 1 constitucional).

Me parece que ese tipo de pronunciamientos alientan una tutela más robusta de los derechos de los consumidores y deberían ser tomados como ejemplos no solamente en el ámbito jurisdiccional sino también en la esfera regulatoria, a fin de contar con un marco jurídico que fomente la competencia entre empresas de servicios y de bienes, que con tanta urgencia necesitan sectores enteros de la economía mexicana.