

# LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN ESPAÑA

JAVIER ANGELINA

Presidente de la Unión de Consumidores de España (U.C.E.)

La sociedad en la que vivimos se le ha llamado la sociedad de consumo, en cuanto que amplias capas de población han accedido al uso y consumo de toda clase de servicios y productos.

Esta sociedad de consumo ha tenido contrapuestas valoraciones, dependiendo del punto de vista ideológico del que se hiciera la valoración. Sin duda, los aspectos positivos de esta sociedad de consumo son muchos y han venido a resolver muchos problemas. Pero es evidente que también tiene su aspecto negativo. Por ello, si es bueno que amplias capas de población se han visto redimidas de situaciones estructurales de escasez, con acceso generalizado desde la vivienda a los aparatos fruto de la aplicación de las novísimas tecnologías, también es cierto que se ha producido desde el dominio de la oferta sobre la demanda, que ha conducido a una situación estructural de la empresa productora y/o distribuidora de bienes y servicios.

Situación de indefensión que es la consecuencia de una situación de desigualdad. La empresa impone tanto las condiciones del producto como las condiciones de su venta y el ciudadano, como consumidor, tan solo tiene a opción de aceptar o rechazar íntegramente lo que se le ofrece; en la gran mayoría de los casos, productos y servicios que se consideran ya comúnmente como de primera necesidad. Así, en las condiciones de venta de la empresa no sólo se impone el precio sino también otras condiciones normalmente dirigidas a limitar su responsabilidad y consecuentemente a limitar la exigibilidad de los legítimos intereses de sus clientes, con cláusulas abusivas en las condiciones generales de sus contratos; situación ésta que constatamos en los contratos de adhe-

sión de empresas de seguros, bancarias, de transporte, etc., por decir tan sólo las más significativas pero que abarcan toda clase de productos y servicios.

Ante ello, el ciudadano, como consumidor y usuario, espera que el producto o servicio reúna las condiciones de calidad necesarias para su consumo o uso, y cuando no es así se siente injustamente agredido, con independencia de cuales sean las condiciones del contrato, que no solo no ha redactado él sino que ni siquiera ha tenido la posibilidad de negociarlas.

Esta situación de indefensión del consumidor y usuario viene amparada por el derecho contractual vigente en nuestra sociedad, de corte liberal individualista. En este derecho, recogido fundamentalmente en nuestros Código Civil y de Comercio, se proclama como principio fundamental del mismo el de la igualdad de las partes y consecuentemente la no exigibilidad del justo equilibrio de las prestaciones, al no haber la rescisión de los contratos por lesión, por lo que la falta de reciprocidad económica de las obligaciones convenidas y la consiguiente lesión para alguna de las partes no determina dicha rescisión.

## RECONOCIMIENTO CONSTITUCIONAL

Esta concepción del derecho contractual estaba sustentada sobre un supuesto social en el que la realización de los contratos estaba restringida a determinadas capas privilegiadas de la población. Cuando la situación social de consumo se generaliza hasta alcanzar a la inmensa mayoría de la población, y ante los problemas y sentimientos universalizados de injusticia que viene a producir esta situación de desigualdad y de indefensión, surge la necesidad de hacerle frente mediante la articulación de una política de protección de los derechos e intereses del consumidor y usuario.

Es en el artículo 51 de la Constitución Española de 1978 donde por primera vez en nuestro país y en nuestro derecho se articula jurídicamente, de una forma global, la protección y la defensa de los consumidores y usuarios. Protección que tiene como ámbitos genéricos la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Y como medios específicos de llevarla a cabo la promoción de la información y educación de los consumidores, el fomento de las Asociaciones de Consumidores y la participación, en cuanto que estas tendrán que se oídas en las cuestiones que afecten a los mismos.

De esta manera nos incorporamos a las corrientes internacionales en esta materia al recoger, especialmente, los derechos fundamentales de los consumidores contenidos en la Decisión de la Comisión de la Comunidad Europea relativa a la creación de un Comité Consultivo de los Consumidores de 1973, el Programa Preliminar de la C.E. para una política de protección e información de los consumidores de 1975, y el segundo Programa ampliado de la misma para ello de 1981.

El mencionado precepto constitucional se desarrolla a nivel legislativo en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios de 19 de Julio de 1984, que expresamente recoge su carácter de mandato constitucional y, por tanto, de ser principio informador de todo el ordenamiento jurídico. Sus objetivos son los siguientes:

- Declarar los principios, criterios, derechos y obligaciones que configuran la defensa de los consumidores y usuarios.

- Establecer sobre bases firmes y directas procedimientos eficaces para la satisfacción de las justas reclamaciones en defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios.

- Disponer el marco legal adecuado pa-

ra favorecer el mejor desarrollo del movimiento asociativo de consumidores.

En cuanto al primero de ellos, la Ley viene a revolucionar nuestro derecho contractual en materia de consumo en cuanto que rompe con los mencionados principios contractuales liberal-individualistas, en tanto que establece las cláusulas, condiciones o estipulaciones de los contratos que con carácter general se apliquen a la promoción o venta de productos o servicios deberán mantener la buen fe y el "justo equilibrio de las contraprestaciones" y "será ineficaz el contrato cuando sus estipulaciones determinen una situación no equitativa de las posiciones de las partes en la relación contractual", lo que junto con la declaración de nulidad de las cláusulas abusivas, las de limitaciones absolutas de responsabilidad, el establecer la inversión de la carga de la prueba, o la de imposición de la renuncia de los derechos del consumidor y usuario, entre otras cosas, viene a reconocer la situación de desigualdad en la que se sitúa el consumidor y usuario ante la empresa productora o vendedora de productos o servicios, desigualdad que tan solo puede ser compensada con el establecimiento de unos derechos básicos de los consumidores y usuarios que no pueden estar en la disponibilidad de las partes.

### **JUNTAS ARBITRALES**

En cuanto al segundo de los objetivos enunciados, la Ley, al establecer el derecho de los consumidores y usuarios a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados por el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios, además de dejar la vía abierta de los tribunales ordinarios y de establecer un procedimiento administrativo sancionador, prevé el establecimiento de un sistema arbitral, al que se someterán las partes voluntariamente, que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios. Los órganos de arbitraje estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, por las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones Públicas.

En la actualidad existen numerosas Juntas

Arbitrales constituidas fundamentalmente en Ayuntamientos, que empezaron a funcionar con carácter provisional y que hoy, gracias a la Ley de Arbitraje Privado, que expresamente ha reconocido este arbitraje de consumo, les ha dado plena eficacia y les ha reconocido su carácter gratuito y no formalista. El éxito de este sistema arbitral está basado en su rapidez y gratuidad, ya que la inmensa mayoría de las reclamaciones de consumo son de pequeña cuantía a nivel del consumidor individual que padece las consecuencias de una infracción del derecho de consumo, pero que, también, a nivel de la empresa que infringe puede sumar grandes cantidades económicas.

### **CONSUMIDORES ASOCIADOS**

Las Asociaciones de consumidores y usuarios tienen como finalidad la defensa de los intereses, incluyendo la información y la educación de los consumidores y usuarios, bien con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados; representan a sus asociados y pueden ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación de los intereses generales de aquéllos y disfrutar del beneficio de justicia gratuita.

Es, sin duda, la información el principal instrumento de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, para la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores. Esta información puede ser genérica, mediante la denuncia de problemas de consumo ante la sociedad a través de los medios de comunicación, o específica, realizada por medios de comunicación propios. Es esta información específica sobre productos o servicios sobre la que se fundamenta la actuación de las Asociaciones en los países donde existen fuertes movimientos asociativos de consumidores. Información específica que se concreta en los llamados "análisis comparativos" de productos o servicios. Por medio de estos análisis comparativos se procede al examen y verificación en terceros laboratorios homologados de gamas de productos o servicios, con arreglo a parámetros y criterios previamente establecidos.

El resultado de los mismos es el mejor instrumento para una buena compra por el ciudadano de los mismos, de tal manera

que gastará su dinero en aquel producto que tenga la mejor relación calidad precio o en aquél que de las prestaciones más adecuadas a la demanda del ciudadano.

En un sentido general, estos análisis comparativos son un valioso instrumento para influir para que la industria y los servicios trabajen cada vez más sobre parámetros de calidad, mejorando con ello nuestro nivel de vida y una mejor calidad de la misma. No se tiene una mejor calidad de vida por consumir más sino consumiendo mejor. La existencia en nuestro país de revistas como "CIUDADANO" editada en la actualidad por cinco asociaciones de consumidores españolas con implantación a nivel nacional da una prueba del esfuerzo que se está realizando en este aspecto de la información como instrumento de defensa de los consumidores y usuarios.

Por último, destacar que el pasado día 13 de Noviembre de 1991 se ha constituido en Madrid el Consejo de Consumidores y usuarios, máximo órgano consultivo de la Administración en materia de consumo y que está constituido por las Asociaciones consideradas más representativas a nivel nacional por criterios de implantación territorial y número de asociados.

Su función consiste en emitir los dictámenes que le sean requeridos por la Administración en toda clase de proyectos de ley o normativas que afecten a los consumidores y usuarios, así como informar sobre la política de consumo y realizar toda clase de informes, estudios y propuestas sobre temas o problemas de consumo. De esta manera se viene a colmar la necesidad de contar con el máximo órgano de participación ciudadana en materia de consumo, que en cierta manera articula al resto de órganos abiertos a tal participación con carácter nacional, al elegir a los representantes de los consumidores en los mismos.

Como se puede apreciar, están sentadas las bases para una adecuada protección de los derechos de los consumidores y usuarios en nuestro país, sin embargo nos queda todavía un largo camino por recorrer para que tal protección alcance el grado de eficacia que todos deseamos. Entre otras instancias, ello depende también de nosotros, como ciudadanos y como consumidores y usuarios. □