

REVISTA INTERNACIONAL
CONSINTER
DE DIREITO

*Publicação Semestral Oficial do
Conselho Internacional de Estudos
Contemporâneos em Pós-Graduação*

ANO VII – NÚMERO XII

1º SEMESTRE 2021

ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

REVISTA INTERNACIONAL CONSINTER DE DIREITO, ANO VII, N. XII, 1º SEM. 2021



Europa – Rua General Torres, 1.220 – Lojas 15 e 16 – Tel: +351 223 710 600
Centro Comercial D’Ouro – 4400-096 – Vila Nova de Gaia/Porto – Portugal

Home page: revistaconsinter.com

E-mail: internacional@jurua.net

ISSN: 2183-6396-00012

Depósito Legal: 398849/15

DOI: 10.19135/revista.consinter.00012.00

Editor:

David Vallespín Pérez

Catedrático de Derecho Procesal de la Universitat de Barcelona. Su actividad docente abarca tanto los estudios de Grado como los de Doctorado. Ha realizado enriquecedoras estancias de investigación en prestigiosas Universidades Europeas (Milán, Bolonia, Florencia, Gante y Bruselas).

Diretores da Revista:

Germán Barreiro González

Doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Colaborador Honorífico en el Departamento de Derecho Privado y de la Empresa – Universidad de León (España).

Gonçalo S. de Melo Bandeira

Professor Adjunto e Coordenador das Ciências Jurídico-Fundamentais na ESG/IPCA, Minho, Portugal. Professor Convidado do Mestrado na Universidade do Minho. Investigador do CEDU – Centro de Estudos em Direito da União Europeia. Doutor e Licenciado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Mestre pela Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa.

María Yolanda Sánchez-Urán Azaña

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Facultad de Derecho, UCM, de la que ha sido Vicedecana de Estudios, Espacio Europeo de Educación Superior y de Innovación Educativa y Convergencia Europea.

A presente obra foi aprovada pelo Conselho Editorial Científico da Juruá Editora, adotando-se o sistema *blind view* (avaliação às cegas). A avaliação inominada garante a isenção e imparcialidade do corpo de pareceristas e a autonomia do Conselho Editorial, consoante as exigências das agências e instituições de avaliação, atestando a excelência do material que ora publicamos e apresentamos à sociedade.

REVISTA INTERNACIONAL
CONSINTER
DE DIREITO

*Publicação Semestral Oficial do
Conselho Internacional de Estudos
Contemporâneos em Pós-Graduação*

ANO VII – NÚMERO XII

1º SEMESTRE 2021

ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

Porto
Editorial Juruá
2021

COLABORADORES

Adriane Garcel	Marco Antônio Lima Berberi
Alfredo Soler del Sol	Maria Celeste Cordeiro Leite dos Santos
Andréa Arruda Vaz	Maria Soledad Racet Morciego
Antônio César Bochenek	Marilene Araujo
Bento Herculano Duarte Neto	Matheus Schimilouski Duvoisin
Carmen Luiza Dias de Azambuja	Nara Pinheiro Reis Ayres de Britto
Deilton Ribeiro Brasil	Narbal de Marsillac
Eduardo Szazi	Natália Cristina Chaves
Everson Alexandre de Assumpção	Pedro Lima Marcheri
Gerardo Bernales Rojas	René Palacios Garita
Jane Weyne Ferreira de Menezes	Saul Tourinho Leal
Judith Morales Barceló	Sergio Fernando Moro
Laurence Duarte Araújo Pereira	Tais Martins
Lucivania Dias Mendes	Vinícius Dalazoana
M ^a Pilar Dopazo Fraguío	Welma Maria Ferreira de Menezes

Integrantes do Conselho Editorial do



Alexandre Libório Dias Pereira

Doutor em Direito; Professor da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Antonio García-Pablos de Molina

Catedrático de Direito Penal da Universidad Complutense de Madrid.

Carlos Francisco Molina del Pozo

Doutor em Direito; Professor Titular de Direito Administrativo e Diretor do Centro de Documentação Europeia na Universidade de Alcalá de Henares; Professor da Escola Diplomática e do Instituto Nacional de Administração Pública.

Fernando Santa-Cecilia García

Profesor Titular de Direito Penal e Criminologia da Universidad Complutense de Madrid.

Ignacio Berdugo Gómez de la Torre

Catedrático de Derecho Penal en la Universidad de Salamanca.

Joan J. Queralt

Catedrático de Direito Penal da Universitat Barcelona.

Jordi García Viña

Catedrático de Direito do Trabalho e Seguridade Social da Universitat de Barcelona.

Manuel Martínez Neira

Doutor em Direito; Professor Titular da Faculdade de Ciências Sociais e Direito da Universidade Carlos III de Madrid.

María Amparo Grau Ruiz

Catedrática Acreditada de Derecho Financiero y Tributario – Universidad Complutense de Madrid.

María del Carmen Gete-Alonso y Calera

Catedrática de Direito Civil da Universitat Autònoma de Barcelona.

Mário João Ferreira Monte

Doutor em Ciências Jurídico-Criminais; Professor Associado com nomeação definitiva na Escola de Direito da Universidade do Minho; membro integrado do Centro de Investigação de Direitos Humanos da Universidade do Minho e Presidente do Instituto Lusófono de Justiça Criminal (JUSTICRIM).

Paulo Ferreira da Cunha

Doutor em Direito; Professor Catedrático da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA LICENÇA *CREATIVE COMMONS*

Atribuição – Uso Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil.

É permitido:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- criar obras derivadas

Sob as seguintes condições:



ATRIBUIÇÃO

Você deve dar crédito ao autor original, da forma especificada pelo autor ou licenciante.



USO NÃO COMERCIAL

Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.



COMPARTILHAMENTO PELA MESMA LICENÇA

Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, você somente poderá distribuir a obra resultante sob uma licença idêntica a esta.

– Para cada novo uso ou distribuição, você deve deixar claro, os termos da licença desta obra.

- Licença Jurídica (licença integral):
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/legalcode>

Esta revista proporciona acesso público livre e imediato a todo seu conteúdo em ambiente virtual.

APRESENTAÇÃO

A **Revista Internacional CONSINTER de Direito** é uma publicação de cariz periódico do **CONSINTER – Conselho Internacional de Estudos Contemporâneos em Pós-Graduação** que tem por objetivo constituir-se num espaço exigente para a divulgação da produção científica de qualidade, inovadora e com profundidade, características que consideramos essenciais para o bom desenvolvimento da ciência jurídica no âmbito internacional.

Outra característica dos trabalhos selecionados para a **Revista Internacional CONSINTER de Direito** é a multiplicidade de pontos de vista e temas através dos quais o Direito é analisado. Uma revista que se pretende internacional tem o dever de abrir horizontes para temas, abordagens e enfoques os mais diversos e, através deste espaço, colaborar com um melhor diálogo académico.

Resultado de um trabalho criterioso de seleção, este volume que agora se apresenta destina-se a todos aqueles que pretendem pensar o Direito, ir além da sua aplicação quotidiana, mas sem deixar de lado o aspecto prático, tão característico das ciências.

Capítulo 01

DIREITOS DIFUSOS, COLETIVOS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN SEDE JUDICIAL CIVIL. APUNTES PARA SU PERFECCIONAMIENTO EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO CUBANO A PARTIR DE LA NUEVA REGULACIÓN CONSTITUCIONAL

CUSTOMER PROTECTION IN A CIVIL COURT SEAT. OUTLINE FOR ITS IMPROVEMENT WITHIN THE CUBAN JUDICIARY CODE ACCORDING TO THE NEW CONSTITUTIONAL REGULATION

DOI: 10.19135/revista.consinter.00012.05

Recibido/Received 19.10.2020 – Aprobado/Approved 25.03.2021

*María Soledad Racet Morciego*¹ – <https://orcid.org/0000-0002-8528-5126>

E-mail: maria.racet@reduc.edu.cu

*Alfredo Soler del Sol*² – <https://orcid.org/0000-0001-5875-1200>

E-mail: alfredosoler442@gmail.com

Resumen

En el presente artículo se establecen algunas consideraciones necesarias para el perfeccionamiento de la protección judicial del derecho de los consumidores en el Ordenamiento jurídico cubano a partir de la nueva regulación constitucional de este derecho. Se parte del esbozo del sistema de protección al consumidor cubano, para luego insistir en las problemáticas generales que le afectan, en particular en sede judicial, así como las nuevas proyecciones en virtud de la reciente regulación constitucional. Mediante el análisis -síntesis se tienen en cuenta apreciaciones de la doctrina cubana más reciente y se realiza análisis exegético de normativas vigentes en la materia.

Palabras-claves: derecho de los consumidores; protección al consumidor; protección judicial de los consumidores.

Abstract

This article establishes some necessary considerations for the improvement of the judicial protection of consumer rights in the Cuban legal system based on the new constitutional regulation of this right. It starts with the outline of the Cuban consumer protection system, and then insists on the general problems that affect it, particularly in the courts, as well as the new projections under the recent constitutional regulation. Through the analysis-synthesis, appraisals of the most recent Cuban doctrine are taken into account and exegetical analysis of current regulations on the matter is carried out.

Keywords: customer rights; customer protection; customers' judicial protection.

¹ Doctora en Ciencias Jurídicas por la Universidad de la Habana. Profesora principal de Derecho Internacional Privado de la Universidad de Camagüey y profesora de Derecho Económico. Secretaria del Capítulo de Derecho Económico y Financiero de la Unión Nacional de Juristas de Cuba en Camagüey.

² Máster en Derecho de la Economía. Profesor principal de Derecho Económico de la Universidad de Camagüey y profesor de Derecho Internacional Privado. Juez de la Sala de lo Económico del Tribunal Provincial Popular de Camagüey. Miembro de la Sociedad Cubana de Derecho Constitucional y Administrativo y de la Sociedad Cubana de Derecho Económico y Financiero. Doctorante en Derecho Civil Internacional por la Universidad de La Habana.

Sumario: 1. Introducción. 2. Generalidades relativas a la protección al consumidor en Cuba. 3. La vía judicial como garantía de los derechos de los consumidores. Consideraciones para su perfeccionamiento. 4. Notas conclusivas.

1 INTRODUCCIÓN

En Cuba, la implementación de uno de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución tiene como finalidad el reforzamiento de la protección de los consumidores: “Aplicar una eficaz protección al consumidor, que garantice el cumplimiento de los deberes y derechos de todos los prestatarios y consumidores de bienes y servicios”. Por otro lado, en la “Conceptualización del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista”, en el punto 249, se enfatiza en aplicar un sistema eficaz de protección al ciudadano como consumidor, que comprenda desde la protección del producto o servicio, su diseño, envases, embalajes, información objetiva sobre sus cualidades, servicios de información de mercado, garantías, indemnización, resarcimiento material y moral - según proceda de acuerdo con la ley- políticas y regulaciones de precios sobre aquellos bienes de interés social, entre otros.

En cumplimiento de los anteriores postulados, en el artículo 78 de la Constitución de la República de 2019 se reconoció el derecho de los consumidores como derecho fundamental, y se incorporaron otros preceptos que legitiman el acceso de los consumidores a la justicia y a contar con una tutela judicial efectiva. Desde entonces, aunque casi imperceptibles, se han venido dando pasos para el perfeccionamiento de la protección de los derechos de los consumidores en el ordenamiento jurídico cubano. En este sentido, es destacable la entrada en vigor de la Resolución No. 54 de 20 de abril de 2018 del Ministerio del Comercio Interior, “Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno”.

Como parte de la mejora y actualización del sistema de protección al consumidor y lo establecido en la referida Resolución No. 54, de 20 de abril de 2018, emitida por la titular del Ministerio del Comercio Interior, se hizo necesario regular las formas de compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios comercializados en la red de comercio minorista. Esto conllevó a que fuera dictada la Instrucción No. 5 de 10 de septiembre de 2019 por parte de la propia Ministra, “Sobre la compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios”³.

Para garantizar la protección de los consumidores no basta contar con normas que propicien determinado nivel de protección si no se cuenta con garantías judiciales que posibiliten la restitución de sus derechos cuando hayan sido quebrantados, más en un sistema que cuenta con deficiencias e insuficiencias medulares y en el que los mecanismos de solución de conflictos en materia de consumo no se encuentran instituidos. El perfeccionamiento de la protección judicial

³ Fue publicada en la Gaceta Oficial de la República, Edición Ordinaria No. 72 de 24 de septiembre de 2019. Se encuentra en vigor desde el 24 de octubre del propio año.

en sede civil de los consumidores, contribuirá no solo al cumplimiento de una política estatal, sino también, al desarrollo legislativo de la protección al consumidor que encuentra su génesis en el propio articulado de la Constitución de la República.

2 GENERALIDADES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN CUBA.

El consumidor, históricamente, ha sido considerado por la doctrina como el protagonista de la relación de consumo, tal es el caso de Adam Smith y algunos representantes del liberalismo clásico moderno, los cuales lo han invocado como “soberano del mercado”⁴. En la actualidad, los hechos demuestran que, si no se protege, de forma irreversible puede pasar a ser manipulado por los proveedores de bienes y servicios y los medios de comunicación masiva, de ahí la especial protección desde el derecho que requiere esta figura.

En las relaciones entre consumidores y proveedores existe una desigualdad. El proveedor tiene toda la información sobre el producto o servicio que ofrece, tiene un conocimiento profesional sobre su materia; posee, además, la capacidad económica que le da su situación, la que le permite administrar la información que entrega y organizar la publicidad de su producto o servicio. El consumidor, en cambio, se presenta al mercado con sus escasos medios, generalmente aislado y con exiguo conocimiento de las características relevantes de los innumerables bienes y servicios que necesita para desenvolver su vida.

Esta dispareja relación se expresa en la práctica en una desigual capacidad de negociación. En efecto, en tales condiciones, la mayoría de las veces, el consumidor tiene que aceptar las reglas impuestas por el proveedor (el precio de venta, las condiciones de entrega, la calidad etc.), pues si no las acepta, entonces, solo le quedaría no comprar el producto o dejar de contratar el servicio, en fin, renunciar a satisfacer la necesidad material que lo llevó al mercado.

Como bien refiere Bercovitz, las razones que explican esa situación de inferioridad y, consecuentemente, la necesidad de proteger al consumidor son: la ampliación de los mercados; los avances de la técnica; la importancia que ha cobrado la organización empresarial y la influencia cada vez mayor de los medios de comunicación social que posibilitan la realización de eficaces campañas publicitarias, todo lo cual conduce en la actualidad a que el consumidor tenga, apenas, posibilidades de defender sus intereses legítimos⁵.

Es común, que el consumidor no esté en condiciones de juzgar por sí mismo sobre la bondad de los productos o servicios; no tenga una gran posibilidad de influir en el mercado; se vea sometido a una gran presión por los medios publicitarios, que redundan en una reducción de su capacidad crítica; existiendo una desproporción

⁴ SMITH, Adam. *Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones*, Facultad de Ciencias Económicas, México D.F., 1994, p. 558 y; Von Mises, L. *La Acción Humana, Tratado de Economía*, Unión Editorial, 5ta. ed., Madrid, 1995, p. 328.

⁵ BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A. *La Protección de los Consumidores, la Constitución española y el Derecho mercantil. Estudios Jurídicos sobre Protección de los Consumidores*, Madrid, 1987, p. 33.

entre los medios de que dispone y los que poseen las empresas con las que contrata, que provoca que él no tenga posibilidad efectiva de hacer valer sus derechos. Por tanto, la debilidad del consumidor se funda, en síntesis, en un déficit de negociación, reflexión e información.

Durante los últimos años han proliferado a nivel internacional asociaciones de consumidores que se encargan de ejercer la defensa individual y colectiva de los derechos de estos, incluso, ante la brutalidad del acoso de la publicidad comercial de los medios de información y comunicación. El actuar de las asociaciones en favor del consumidor ha contribuido al incremento de la preparación y la información de los consumidores en el mercado, hasta llegar, a veces, a ejercer una marcada influencia en el éxito o no de los empresarios, aunque sin abolir del todo su desventaja con respecto a aquel⁶.

Cuando se trata de contratos concertados entre ausentes o a distancia el consumidor o usuario resulta más vulnerable, pues, la característica esencial de estos contratos es que las manifestaciones de voluntad de ambas partes, necesarias para la celebración del negocio, incluida la propia celebración, se emiten utilizando diversas técnicas que propician la no presencia física simultánea de las partes, la cual se sustituye por una de estas técnicas de comunicación. De tal modo, el consumidor conoce el producto o servicio a través de las mismas, sin haberlos examinado personal y únicamente mediante las indicaciones realizadas por el proveedor. En tales condiciones se plantea como necesidad ineludible la de llevar a cabo una actuación sistemática tendente a la protección de los consumidores, quienes en última instancia consumen los bienes y/o servicios.

La protección al consumidor comprende un conjunto de principios y acciones llevadas a cabo por los poderes públicos y, en definitiva, por las entidades que participan en este proceso; y está destinada a la información y educación de los consumidores, para que conozcan sus derechos y sus deberes mediante el fomento de una conciencia responsable que incida, de forma significativa, en un consumo sostenible. De esta forma se propiciaría no solo la protección de los consumidores actuales sino también de las futuras generaciones. Este tipo de protección comprende también el conocimiento de las instituciones, y los mecanismos y procedimientos necesarios para la reclamación y defensa de los derechos del consumidor reconocidos por el ordenamiento jurídico, ante cualquier vulneración de los mismos, con el objetivo de obtener de forma ágil una compensación efectiva⁷. Proteger al consumidor implica diseñar y poner en funcionamiento un sistema coherente de normas, principios, instituciones y mecanismos; así como de políticas públicas, que posibiliten la protección del grupo social más grande conocido hasta el

⁶ De igual forma se han creado espacios con la ayuda de internet para que los consumidores emitan sus criterios que influyan y adviertan sobre sus inconformidades en relación al consumo. Ejemplo de esto lo constituye el sitio web estadounidense fundado en el año 2000 *Trip Adviser*, sitio de viajes más grande reconocido y utilizable en el ámbito internacional.

⁷ INFANTE RUIZ, L.; OJEDA RODRÍGUEZ, N. C. La protección al consumidor: una visión histórico jurídica. *El Derecho Como saber cultural. Homenaje al Dr. Delio Carreras Cuevas*, Ciencias Sociales-UH, La Habana, 2011, p. 234.

presente. Tal sistema se encuentra transversalizado por el *favor debilis*, principio del derecho que es de carácter fundante.

El principio *in dubio pro consumptore* es una enunciación especial que, para el sistema protectorio del consumidor, tiene el principio universal *favor debilis*⁸. Se entiende entonces, que Schotz refiera que el principio del *favor debilis* es de naturaleza fundante y constituye la base normativa sustancial del principio *in dubio pro consumptore*⁹. El *favor debilis* es un principio que, si bien puede tener una función interpretativa, su aplicación es más amplia, y sustenta la fundamentación misma de la norma o la solución. Tanto en su enunciación como en su aplicación concreta a distintas situaciones jurídicas, es predicable universalmente.

El *favor debilis*, al igual que otros principios jurídicos sistemáticos o fundacionales de valor universal, actúa a la manera de pilar y brinda sustento y fundamento a todo el ordenamiento, por lo que se encuentra presente en toda su extensión. Mediante la utilización del método deductivo se pueden obtener de este principio las normas o principios más específicos. Por lo tanto, en cuanto informador del sistema, el *favor debilis* deberá ser tenido en cuenta al establecer la legislación¹⁰, al juzgar el caso concreto, al admitirse la jurisdicción indirecta, etc.

Al considerarse que la protección del consumidor tiene su origen en la debilidad jurídica, técnica y económica de la relación de este sujeto con el proveedor en el contexto de una economía de masas, se entiende que el fundamento último del régimen protectorio sea la debilidad estructural de la figura del consumidor; todo lo cual, da lugar a la creación de un estatuto especial a favor de esta parte débil¹¹. La protección del consumidor trasciende desde el reconocimiento de sus derechos en los textos constitucionales hasta regular todo un sistema en sí, que contribuye a su protección, que incluye una protección civil, penal, administrativa, institucional; así como, un conjunto de mecanismos procesales para reclamar cuando sus derechos han sido vulnerados.

Los sujetos del contrato de consumo son el productor o proveedor, y el consumidor o usuario. En la Ley Modelo de Consumers Internacional para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe (revisada 2003), se establece que el proveedor es toda persona natural o jurídica, de carácter

⁸ Entiéndase que el *favor debilis* implica la aplicación de un sistema protectorio a una categoría de sujetos de quienes se predica que tengan una característica general de debilidad. El *favor debilis* bien puede tener una función interpretativa, pero no obstante a ello su aplicación va más allá, al sustentar la fundamentación misma de la norma o la solución. Este es un principio predicable universalmente, tanto en su enunciación como en su aplicación concreta a distintas situaciones jurídicas.

⁹ Schotz, G. J, El *favor debilis* como principio general del Derecho Internacional Privado. Su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas. *Ars Juris Salmanticensis*, 2013, p. 132.

¹⁰ De esta manera queda esclarecida la idea de que el principio protectorio *in dubio pro consumptore* asume una primera y muy importante función, que es a su vez, la fundante del sistema específico para el consumidor. Esto es la esencia de todo el dilema y va dirigida primordialmente al legislador con el fin de que adopte los medios técnicos jurídicos de protección necesarios en pos de equilibrar esta balanza contractual.

¹¹ Lorenzetti, R. L. *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003, p. 87.

público o privado, que desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, distribución, concesión de marca o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por los que se cobre precio, tasa o contribución¹².

Mucho más complejo resulta llegar a un consenso sobre quien habrá de ser considerado consumidor. Tanto doctrinal como legislativamente no se ha arribado a un criterio unívoco. Existen diversas razones en la academia que conllevan a la realización de diferenciaciones entre consumidor intermediario y consumidor final; entre consumidor material y consumidor jurídico, mientras que otros llegan a cuestionar si las personas jurídicas pueden ameritar o no tal condición. De lo que, prácticamente, no cabe dudas en la actualidad es, de que el consumidor es el destinatario final de la cadena de consumo, quien adquiere el producto o servicio como destinatario final para su consumo personal, familiar o social, no pudiendo reintegrarlo nuevamente al mercado.

Aunque no pocos autores y legislaciones reconocen la posibilidad de que las personas jurídicas puedan ser también consumidores¹³, se ha abierto paso a otras consideraciones que admiten solamente como consumidores a las personas naturales. Tal es el caso de Ojeda Rodríguez, quien piensa que a la persona jurídica no debe considerársele consumidor, porque la finalidad tuitiva de las normas de protección a los consumidores está dirigida a reconocerle a estos determinados derechos en ocasión del consumo, el que se caracteriza por una contratación masificada que provoca situaciones de desequilibrio en la relación contractual, en que los consumidores ven lesionados esos derechos, que solo pueden ser ejercitados por personas naturales, en sentido general¹⁴. Por otra parte, según la propia autora, la protección de la persona jurídica en esta situación puede concedérsele por otros medios que no tiene que ser, precisamente, por su consideración de consumidor, como es a través de la adecuada regulación de las condiciones generales de los contratos¹⁵.

De igual forma, la legislación moldava de protección al consumidor asume este criterio. La Ley de Protección al Consumidor de 2003, en su artículo uno, establece que, son consumidores las personas físicas que adquieren, gozan bienes y

¹² Cfr. Art. 3 de la Ley Modelo de Consumers Internacional para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe (revisada 2003).

¹³ Para determinar qué persona jurídica puede ser considerada consumidor, la doctrina y las legislaciones han considerado que tendrán que concurrir en ella los mismos requisitos que debe reunir el consumidor persona física, por lo que debe tratarse de una persona jurídica que no tenga por objeto una actividad de producción o de comercialización de bienes o servicios para el mercado. Quedan, entonces, fuera del concepto de consumidor, aquellas personas jurídicas que, aun cuando no adquieren el bien o servicio para reinsertarlo en el mercado, lo utilizan para llevar a cabo su actividad profesional o empresarial. Cfr. Art. 2 de la LPCU de Venezuela; Art. 1.2 de la LGCU de España, Art 3 inciso (a) de la LPC de el Salvador; Art. 2.1 de la LFPC de México; Art. 3 inciso (c) de la LPCU de Guatemala.

¹⁴ Ojeda Rodríguez, N, *El control de las condiciones generales de contratación como forma de protección a los consumidores*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, Universidad de La Habana, Facultad de Derecho, La Habana 2003, p. 34.

¹⁵ *Idem*.

servicios, para satisfacer sus necesidades, fuera de la actividad comercial sin obtención de beneficios¹⁶. También el artículo cuatro de la Ley sobre Comercio Electrónico define al consumidor como la persona física que actúa con fines distintos de la actividad comercial¹⁷.

En la propuesta conjunta de los Gobiernos de Brasil, Argentina y Paraguay de Convención Interamericana sobre Derecho Aplicable a Algunos Contratos y Transacciones Internacionales de Consumo (CIDIP VII), en su artículo 1, se entiende por consumidor cualquier persona física que, frente a un profesional o proveedor de bienes y servicios actúe con fines personales o domésticos, o que no pertenezcan al ámbito de su actividad profesional. De ninguna manera deberá intervenir con fines de reventa o de reintroducir nuevamente el producto o servicio en el mercado. Las Directivas de la Unión Europea relativas a la defensa del consumidor definen al mismo como toda persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional¹⁸. El Reglamento Roma I, “Sobre la Ley Aplicable a las Obligaciones Contractuales¹⁹, en su artículo 6.1, expresa que el consumidor es la persona física que contrata para un uso que pueda considerarse ajeno a su actividad comercial o profesional.

Considerando los criterios hasta aquí expuestos, los autores asumen la definición de OJEDA RODRÍGUEZ, la cual afirma que, por consumidor ha de entenderse a la persona natural en la que concluye la cadena de producción, distribución, cambio y consumo, contratando la adquisición de bienes o utilización de servicios para satisfacer necesidades materiales o espirituales, personales o familiares, obviando así la posibilidad de admitir como consumidor a la persona jurídica²⁰. Este, sin embargo, no es el criterio al que se acoge el ordenamiento jurídico cubano al admitirse en la Resolución No. 54 de 2018 del Ministerio del Comercio Interior la posibilidad de que, tanto personas naturales como jurídicas puedan ser consumidores²¹.

¹⁶ Ley No. 105-XV de 13 de marzo de 2003, sobre la protección de los consumidores. *Monitorul Oficial* de la RM 126-131, de 27 de junio de 2003.

¹⁷ Ley No. 284-XV de 22 de julio de 2004, del comercio electrónico. *Monitorul Oficial* de la RM 138-146/741 de 13 de agosto de 2004.

¹⁸ A modo de ejemplo pueden mencionarse: la Directiva 97/7/CE, de 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia; la Directiva 1999/44/CE, de 25 de mayo de 1999, sobre determinados aspectos de la venta y las garantías de los bienes de consumo y; la Directiva 93/13/CEE, de 5 de abril de 1993, la que tiene como objetivo eliminar las cláusulas abusivas en los contratos de consumo, entre otras.

¹⁹ Reglamento (CE), n. 593, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008.

²⁰ OJEDA RODRÍGUEZ, N. *Ob. cit.*, p. 36.

²¹ En el Anexo I de la Resolución No. 54/18 inciso c) se establece que el consumidor es: la “Persona natural o jurídica, que adquiera, utilice o disfrute, como destinatario final, bienes y servicios de cualquier naturaleza, usuario final minorista o beneficiario; ...” Resolución No. 54 de 20 de abril de 2018 del Ministerio del Comercio Interior, “Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno”. Publicada en la Gaceta Oficial de la República, Edición Extraordinaria No. 26 de 4 de mayo de 2018. En vigor desde el 4 de junio del propio año.

Se reconoce que el consumidor puede ser considerado un consumidor material o un consumidor jurídico. Consumidor jurídico será aquel que realice el acto o negocio jurídico de adquisición del bien, producto o servicio. Consumidor material será el que usa, disfruta o consuma los bienes o servicios sin ser parte, necesariamente, de la relación de consumo, aun cuando pueda tener algún título jurídico que legitime su actuación²². Desde luego, el consumidor material puede coincidir o no con el jurídico. El consumidor del bien, producto o servicio puede ser quien lo haya adquirido o una persona distinta. En ambos casos se es consumidor; no obstante, la protección y el ejercicio de los derechos y garantías variarán según se trate de uno u otro tipo de consumidor.

Existen criterios puntuales²³ que parten de la consideración del consumidor como un especial sujeto de derecho, y en tal sentido, permiten ubicar las relaciones entre empresarios y destinatarios finales en las cadenas de consumo dentro de la contratación civil, criterio con el que los autores coinciden. Esta cuestión en Cuba tiene relevancia particular por haber existido tradicionalmente desde la época de la colonia, al estilo del sistema español, un sistema contractual bifronte o dualista con supletoriedad civil, en el que se han regulado, tanto en el Código Civil como en el de Comercio, disposiciones generales sobre contratos civiles y mercantiles. También destaca el hecho de que han existido tribunales con competencias diferentes para resolver los conflictos surgidos por incumplimientos de contratos. Así, la reforma introducida en su día por el Decreto-Ley 241/06 clarifica que de la jurisdicción económica se excluirán los litigios que surjan en la esfera de consumo de la población, de lo que se colige que los litigios en materia de contratación de consumo se resuelven en la jurisdicción civil²⁴.

El derecho de los consumidores a que se les reconozcan un conjunto de facultades, encaminadas todas a su protección en ocasión del acto de consumo, hace que dichas facultades, sean derechos correlativos, complemento del derecho del consumidor como derecho subjetivo que han de manifestarse en el acto de consumo. Esos derechos reconocidos a los consumidores, la doctrina los clasifica en materiales e instrumentales. Dentro de los primeros, por constituir el objeto de la protección se encuentran: el derecho a la protección de la salud y de la seguridad física, a la

²² Tal distinción es consecuencia de la división doctrinal que se hace del consumo, señalándose la existencia de un consumo propio y de otro impropio, de un consumo físico y otro económico, y de un consumo de bienes de consumo propiamente dicho y de otro de bienes de uso (relativamente consumibles). Vid Ojeda Rodríguez, N Ob. cit., p.13

²³ Sobre la naturaleza civil de los contratos de consumo Vicent Chuliá considera que: “*los contratos de consumo en general y, en concreto la contratación aludida en la ley es civil (...); las relaciones contractuales que se establecen entre las empresas y los consumidores de modo general, por mucho que sean masificadas, no tienen naturaleza mercantil*”. Vid. Vicent Chuliá, F., *Compendio Crítico de Derecho Mercantil*, T II, 1ª parte, Bosch, Barcelona, 1992, pp. 42-43. Gutiérrez Camacho alega: “*Si el Código Civil recoge el Derecho común, entendido este como el derecho frecuente, doméstico, cotidiano; es decir, el que realizamos todos, no hay nada más frecuente y común que la contratación de consumo*”. Vid. Gutiérrez Camacho, W., “El contrato de consumo y la crisis de la contratación clásica”, en *Revista Cubana de Derecho*, (17), enero-junio, La Habana, 2001, p. 88.

²⁴ *Cfr.* Art. 739 de la LPCALE en relación con el art. 1 del Decreto-Ley 304 de 2012.

protección de sus intereses económicos, y a la reparación de los daños y la indemnización de los perjuicios sufridos. Dentro de los instrumentales, por constituir medios para la efectiva protección de los derechos antes referidos, destacan el derecho a la información correcta, a la educación en materia de consumo, así como el derecho de representación (asociación) y audiencia (consulta).

El derecho de los consumidores a representación incluye la posibilidad de formar o integrarse en asociaciones. Las asociaciones de consumidores deben representar los intereses de estos, tanto individuales como colectivos, ante las autoridades judiciales o administrativas a través del ejercicio de las acciones procedentes. Por ello es que el derecho de representación requiere del reconocimiento legal, pues, en virtud de él las asociaciones podrán ejercer las acciones correspondientes en defensa de los consumidores, estando legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos que correspondan, ya sean civiles, administrativos o penales.

Es por ello que la legitimación de las asociaciones para que actúen en defensa de los intereses de los consumidores como sus representantes, guarda estrecha relación con la dificultad para reclamar y con lo que se ha dado en llamar el acceso de los consumidores a la justicia, considerado como auténtica piedra angular de cualquier sistema protector de sus intereses. Según QUINTANA CARLO, la bondad de cualquier derecho protector de los consumidores se va a medir, no por la perfección técnica y la equidad de sus normas, sino por la existencia de causes jurídicos sencillos, rápidos y baratos para que el consumidor o usuario pueda exigir sus derechos ante los tribunales ordinarios o arbitrales.²⁵

La idea central de todas las legislaciones específicas destinadas a respaldar a los consumidores es la referida, precisamente, a distinguir entre las cuestiones de menor cuantía económica y el resto del consumo. Generalmente la ley no asume tal distinción, lo cual motiva en el orden procesal un problema que ha de solucionarse con normas procesales para que exista celeridad y que todo el sistema (ley y procedimiento) se efectúe ante tribunales especiales. Esta trilogía: ley con contenido eficaz en la defensa del consumidor, celeridad en el procedimiento y tribunales especiales, es esencial en la defensa de los derechos de los consumidores. Sin la ley que reconozca los derechos de estos no se establecen normas procesales para la celeridad del tratamiento, ni tribunales especiales; es *ab initio* ineficaz, por su inutilidad para la finalidad social que debe cumplir.

En la actualidad, numerosas constituciones reconocen los derechos de los consumidores, a partir de lo cual adquieren el rango de “derechos fundamentales”, siendo garantizado de diferentes formas. La mencionada Ley Modelo de Consumers Internacional para la Protección de los Derechos del Consumidor de América Latina y el Caribe contiene un precepto constitucional modelo que debe ser integrado a las constituciones de los diferentes Estados.

²⁵ QUINTANA CARLO, I, *La protección del consumidor en España* (aspecto comparativo con la Comunidad Económica Europea), *ENAC*, v. 13, 1987, p. 23.

En Cuba la defensa del consumidor ha tenido finalidades diferentes a las de otros países, ha estado dirigida a superar el desequilibrio que se origina a partir de la ventaja económica y profesional que presentan las entidades que contratan con los consumidores, las que, además, han utilizado tradicionalmente la adhesión a condiciones generales. Esta posición del empresariado cubano frente al consumidor se potenciaba por la escasez de fuentes de donde este último podía escoger para satisfacer sus necesidades, condiciones que lo sometían a la voluntad de los proveedores. Además, ante la crisis económica provocada por la caída del campo socialista se adoptaron medidas para salvar el proyecto social cubano; que comenzaron a cambiar ese contexto y, sin lugar a dudas, han influido directamente en la problemática de la protección de los consumidores.

Estos cambios fueron precedidos por la Reforma Constitucional de 1992, legitimadora de la existencia de nuevos actores que operan en el plano de la economía nacional, gracias a la transmisión de otros derechos sobre bienes del Estado, a empresas estatales y otras entidades autorizadas para el cumplimiento de sus fines. Dichas transformaciones determinaron la aparición de nuevos agentes económicos, de nuevas formas de propiedad, de nuevas formas de organización y funcionamiento, de cambios en la rectoría estatal que han conducido a la apertura de ciertos espacios de mercado en los que coexisten el estatal, cooperativo, privado y mixto, y donde se opera en dos monedas, lo cual diversifica el modo de actuación del proveedor. En este contexto se habla de una heterogeneidad del mercado nacional de bienes y servicios, dado que estos ya no son suministrados solo por el Estado; junto con él se encuentran diversidad de agentes como los trabajadores por cuenta propia, las empresas mixtas y privadas, y las cooperativas no agropecuarias, realidad que puede traer como resultado la aparición de conductas nocivas y sancionables contra el consumidor, quien puede encontrarse hoy más desprotegido todavía.

Ante estos cambios pervive en el país un modelo fraccionado de protección al consumidor y, en consecuencia, no se puede hablar de un marco genérico clásico. Esto no significa que no esté diseñado, sino disperso, un marco normativo conformado a partir de diversas ramas del sistema jurídico: penal, civil, administrativo, económico, mercantil, etc. No obstante, la necesidad de reformar el sistema vigente de protección al consumidor ha sido expresada en numerosas oportunidades, encontrando un nuevo impulso a partir del VI Congreso del Partido Comunista de Cuba. La voluntad política de fortalecer la protección de los consumidores se evidencia desde los lineamientos de la política económica y social trazados, y desde los principios definitorios del modelo económico y social cubano de desarrollo socialista y las bases para la elaboración del plan de la economía nacional para el período 2016-2030.

Para la estructuración de un marco genérico básico de defensa del consumidor, en primer lugar, debe partirse de la necesidad de reconocimiento constitucional de los derechos de este grupo social. La Constitución cubana de 1976, ni directa ni indirectamente había hecho alusión al derecho del consumidor,

entendido como el derecho que este especial sujeto tiene a que le sean reconocidos un conjunto de facultades y prerrogativas, en ocasión de las relaciones de consumo en que interviene, encaminadas a satisfacer sus necesidades personales, familiares o domésticas. Sin embargo, en su artículo primero reconocía entre varios de los principios y valores de nuestra sociedad y ordenamiento jurídico el “bienestar individual y colectivo”, cuya observancia implicaba garantizar la protección integral de la ciudadanía, incluida la protección al momento de consumir los bienes y servicios necesarios para su supervivencia.

OJEDA RODRÍGUEZ insistió en la necesidad de regular esta cuestión en la dogmática constitucional cubana para cristalizar legalmente la estrategia llevada a cabo por el Estado cubano en la materia, como garantía primaria que vinculara a su vez a los Organismos de la Administración Central del Estado (OACE) a adoptar las disposiciones que propiciasen su ejercicio y defensa ante amenazas y lesiones.²⁶ En el reciente proceso de reforma constitucional que vivió el país se tuvieron en cuenta estos aspectos, pues en el Capítulo III, dentro de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales se incluye un reconocimiento al derecho de los consumidores en el artículo 78, aunque incompleto en criterio de los autores, en tanto se despliega el contenido de este en algunos de los derechos materiales e instrumentales que lo integran; si bien no agota toda la gama de facultades a los consumidores reconocidas por la doctrina, la jurisprudencia y otros ordenamientos jurídicos.

Generalmente, este despliegue de facultades lo hacen las leyes de defensa del consumidor, sin embargo, los autores consideran que el mero reconocimiento en la norma constitucional del derecho de los consumidores dado su alcance inmediatamente obligatorio, permite la posibilidad de aplicación directa también en las relaciones entre particulares en ausencia de normas ordinarias que resulten de específica aplicación, de lo que se colige que aun cuando en Cuba no se cuente con una Ley de Defensa del Consumidor, el reconocimiento que hace el legislador en la Constitución de 2019, constituye un punto importante en la estructuración de un nuevo sistema de protección al consumidor y abre un nuevo capítulo a la tutela de las relaciones de consumo y a la exigibilidad jurídica de estos derechos.

Esto también se consolida a través del reconocimiento de otros derechos que no se encontraban positivizados constitucionalmente y que guardan estrecha relación con los derechos de los consumidores, entre los que pueden citarse: el derecho a la alimentación sana y adecuada, el derecho al agua, el derecho a un medio ambiente sano y equilibrado, y el derecho a la información. El reconocimiento del derecho a la salud y a la educación, aunque materializado desde textos constitucionales precedentes, también constituye un pilar para el perfeccionamiento del sistema patrio de protección al consumidor.

La Constitución cubana de 2019 en su artículo 92 establece que el Estado garantiza, de conformidad con la ley, que las personas puedan acceder a los órganos judiciales a fin de obtener una tutela efectiva de sus derechos en intereses legítimos. Con posterioridad, en el artículo 99 regula que las personas a las que le sean vulnerados sus derechos fundamentales y, como consecuencia sufiere daño o

²⁶ OJEDA RODRÍGUEZ, N. *Ob. cit.*, p. 48.

perjuicio por órganos del Estado, sus directivos, funcionarios o empleados, con motivo de la acción u omisión indebida de sus funciones, así como por particulares o entes no estatales, tiene derecho a reclamar ante los tribunales la restitución de los derechos y obtener, de conformidad con la ley, la correspondiente reparación o indemnización. Acto seguido, en el último párrafo del propio artículo se dispone una reserva de ley para la determinación de los derechos amparados por esta garantía, y el procedimiento preferente, expedito y concentrado para su cumplimiento. Estos artículos representan la antesala constitucional del acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva de los consumidores, de la existencia de garantías jurisdiccionales ordinarias y de otras posibles, de carácter excepcional que puedan introducirse en un futuro cercano que impliquen el fortalecimiento del sistema de protección al consumidor.

En Cuba no existe un sistema integrado de protección al consumidor, lo que afecta la salvaguardia de este. Lo anterior se debe, en gran medida, a la inexistencia de una Ley General de Protección al Consumidor, que establezca los principios y las bases de consolidación y armonización del sistema. Tampoco se cuenta con una ley que establezca condiciones generales que han de regir para la concertación de contratos concluidos con consumidores ni otra especial en materia de responsabilidad civil por daños al consumidor. La obsoleta Ley No. 697 del Consejo de Ministros promulgada el 22 de enero de 1960, “Ley de Protección al Consumidor” jamás tuvo como finalidad la de dotar a los consumidores de los mecanismos para la defensa de sus derechos, sino la de, en un momento de escasez económica, evitar el encarecimiento injustificado de la vida y la creciente especulación mercantil en el sector privado.

Actualmente, se cuenta con una protección fraccionada dadas las características del modelo al que se afilia el ordenamiento jurídico cubano en relación a la protección al consumidor. Al no contarse con una ley protectoria especial, se aprecia un sistema disperso de normas jurídicas tanto penal, civil y administrativo, económico, en materia de salud pública, metrología y normalización, control de la calidad, entre otras. El marco institucional se integra por diversos órganos y organismos estatales rectorados por el Ministerio del Comercio Interior, quien posee una Dirección de Protección al Consumidor y constituye el ente rector.

La protección de los consumidores en el ordenamiento jurídico patrio discurre desde la civil, prevista en lo esencial en el vigente Código Civil cubano, hasta la penal y la administrativa. El Código Penal sanciona como delitos conductas típicas lesivas a los consumidores mientras que disposiciones de diferentes órganos y organismos del Estado sancionan administrativamente comportamientos contravencionales también lesivos. La legislación en materia de propiedad industrial también identifica y reprime comportamientos que constituyen actos de competencia desleal que se estiman contrarios a la lealtad que merecen los consumidores.

La Resolución No. 54, de 20 de abril de 2018 del Ministerio del Comercio Interior, “Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno” sin un propósito ambicioso representa en la actualidad una importante normativa para el perfeccionamiento de la protección al consumidor en la Isla. Las Indicaciones están dirigidas a las personas naturales y

jurídicas que realizan la actividad de comercio, relacionadas con la venta de mercancías, gastronomía, servicios técnicos, personales y alojamiento, para proteger los intereses y derechos de los consumidores. En la disposición se regulan los principios de la protección al consumidor y los derechos y deberes de los consumidores. De igual forma se determinan las instancias que intervienen en la protección al consumidor, las obligaciones generales de los proveedores de productos y servicios, y las instancias a las que acuden los consumidores para presentar sus quejas y reclamaciones ante vulneraciones procedentes del sector estatal como del no estatal. La Resolución define un conjunto de acciones que deben realizar las diferentes instancias de reclamación para dar solución a las quejas. Las inconformidades con las respuestas a las quejas presentadas por los consumidores, son resueltas por las instancias superiores en un término máximo de 60 días naturales.

Las principales deficiencias e insuficiencias que se presentan y, que, a su vez, constituyen debilidades del sistema de protección al consumidor en la Isla se sintetizan en las siguientes:

- a) Inexistencia de una disposición normativa general con rango de ley que tenga como objetivo fundamental la promoción y protección de los derechos de los consumidores.
- b) La dispersión normativa dada la diversidad de disposiciones jurídicas tanto civiles como penales, administrativas, económicas, de propiedad industrial, etc., que perviven inarmónicamente, con diversidad de fuentes de autoridad creadora.
- c) Implementación de sistemas inadecuados y burocráticos por parte de los prestadores de servicios, que imposibilitan la atención y solución insatisfactorias de las inconformidades de los consumidores.
- d) Inexistencia de asociaciones de consumidores que representen los intereses de los consumidores.
- e) Inexistencia de un ente central estructurado verticalmente hasta el nivel local, que con personalidad jurídica independiente rija y controle la implementación de la política de protección al consumidor.
- f) La estructura organizativa y funcional creada para ejercer la función rectora y de control de la protección al consumidor carece de los necesarios recursos materiales, financieros, técnicos y humanos para el desempeño de la actividad.
- g) No se cuenta con diferentes vías alternativas de solución de conflictos en materia de consumo, entre estas, el arbitraje de consumo, tan recurrido internacionalmente para la solución de los litigios con los consumidores.
- h) Aunque la vía judicial no se considera la ideal para la solución de conflictos de consumo, tampoco se cuenta con un procedimiento específico, para recurrir ante los tribunales de justicia, ante violaciones de los derechos de los consumidores.

Toda propuesta de perfeccionamiento de la protección jurídica de los consumidores en el sistema de derecho patrio deberá partir de la solución de las problemáticas antes abordadas.

3 LA VÍA JUDICIAL COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. CONSIDERACIONES PARA SU PERFECCIONAMIENTO.

La protección de los derechos fundamentales a partir de un eficaz sistema de mecanismos y garantías constituye un pilar esencial del Estado de Derecho. Los derechos existen en tanto son reconocidos, ejercitados y garantizados a través de los diferentes mecanismos institucionales y garantías jurisdiccionales, entre las que pueden citarse las garantías jurisdiccionales ordinarias. El acceso a la justicia de los consumidores y a una tutela judicial efectiva se garantiza en Cuba a través de la existencia de determinados procedimientos judiciales que posibilitan a los consumidores interpelar ante los tribunales ordinarios para reclamar sus derechos cuando han sido vulnerados.

La legitimidad de los consumidores para exigir sus derechos en la vía judicial se verifica desde el propio articulado de la Constitución de la República, la que en su artículo 78 reconoce el derecho de los consumidores, lo que se complementa con la regulación de los artículos 92, 94 y 99 del texto constitucional, a lo que se hizo alusión con anterioridad. También, la Resolución No. 54/18 en su artículo sexto inciso 1) reconoce como derecho de los consumidores: disponer de vías y mecanismos para tramitar cualquier insatisfacción, reclamación, conflictos entre consumidores y proveedores por daños, individuales o colectivos, tanto por la vía administrativa como judicial.

Ante la existencia de diferentes mecanismos de solución de conflictos de consumo en otros países, más ágiles y económicos que la vía judicial, esta última ha sido fuertemente criticada para la solución de conflictos con los consumidores. Sin embargo, la vía de los tribunales jamás deberá ser excluida en razón de la observancia del principio de exclusividad jurisdiccional judicial, pues, en todos los casos, quien crea haber sido lesionado en el ejercicio de sus derechos deberá contar con la posibilidad de acceder ante los tribunales de justicia del Estado, investidos de jurisdicción y, órganos que, por excelencia, son creados a los efectos de solucionar los litigios que surgen en la sociedad. Con acierto, en numerosos ordenamientos, lo que sí se ha creado, han sido procedimientos judiciales sencillos y expeditos para la solución de los conflictos de consumo, que faciliten una pronta y garantista administración de justicia.

En Cuba no se han implementado los mecanismos alternativos de solución de conflicto en materia de consumo, aunque ya la Carta Magna admite la posibilidad de acudir a estas vías ventajosas.²⁷ Con más razón todavía, el acceso a la justicia de los tribunales sigue constituyendo un medio de incuestionable importancia para garantizar los derechos de los consumidores, quienes lo desconocen o no agotan lo suficiente, aunque es cierto que se torna en muchos de los casos en una vía extensa y cara. Los procesos ante los tribunales llegan a convertirse, además de en costosos y

²⁷ En el artículo 93 de la Constitución se expresa: "El Estado reconoce el derecho de las personas a resolver sus controversias utilizando métodos alternos de solución de conflictos, de conformidad con la Constitución y las normas jurídicas que se establezcan a tales efectos".

lentos, en complejos y agobiantes²⁸. Esto amerita un profundo trabajo en aras de su perfeccionamiento.

En la Ley de Procedimiento Civil Administrativo, Laboral y Económico (LPCALE) no se regula un procedimiento expedito que permita a los consumidores el procesamiento de los conflictos derivados de sus relaciones de consumo. Estos litigios serán resueltos mediante los procedimientos ordinario y sumario, según el caso, ante los tribunales con competencia en materia civil, incluso, en dependencia del monto o cuantía de la reclamación, serán ventilados por los tribunales municipales o provinciales.

Además de que en la LPCALE no se regulan procedimientos ágiles y expeditos para que sean utilizados por los consumidores para solucionar los conflictos que se suscitan en ocasión del consumo, la interposición de la demanda requiere asistencia letrada, que se obtiene en virtud de un contrato de servicios jurídicos que hay que pagar conforme a las tarifas establecidas al efecto, y en ocasiones el desembolso que representa el pago de dicha tarifa es superior a lo que el consumidor va a obtener por la reclamación. Ante tal situación es preferible permanecer sin reclamar.

La Ley de Trámites cubana, no incluye la materia de consumo como supuesto para delimitar la competencia de los Tribunales en las distintas instancias. No obstante, el legislador no nos deja desprovistos para el acceso a la justicia en estos casos y determina la competencia de los Tribunales por razón de la cuantía, de esta manera se conoce en los Tribunales Municipales de las demandas de contenido económico cuya cuantía o el valor de los bienes que se litigan no exceda de mil pesos²⁹, mientras que, los Tribunales Provinciales conocerán las que excedan de esa cuantía o valor, y también de los casos en que tal cuantía o valor sea inestimable o indeterminable³⁰. El Tribunal Supremo Popular solo conocerá de conflictos de consumo en supuestos de recursos de casación y de un procedimiento especial de revisión o en el caso de que la Ley de Consumidores y Usuarios que se dicte prevea atribuirle un asunto determinado a este Tribunal, pues la LPCALE regula en el artículo 7.4 que este Tribunal conocerá de “cualquier otro asunto que le sea expresamente atribuido por las leyes”. Tampoco prevé procedimientos expeditos; los términos de tramitación del Procedimiento Ordinario son extensos³¹, lo que atentaría contra el pleno ejercicio de sus derechos, de acceder a un expedito, gratuito y justo procedimiento, y de recibir una compensación rápida y efectiva ante la vulneración de dichos derechos, los que han de tenerse como principios en materia de protección al consumidor.

²⁸ Los formalismos que son necesarios cumplimentar, una vez instado el órgano jurisdiccional para que se pronuncie respecto al litigio, contribuye al encarecimiento y dilación del proceso, y traen como consecuencia que por la vía judicial la solución a los conflictos suscitados en la relación de consumo sea poco utilizada por los consumidores, no considerando estos la vía jurisdiccional como un medio eficaz para satisfacer sus necesidades, por la poca viabilidad que esta reporta, en las condiciones actuales, para la búsqueda de soluciones en torno a las discrepancias generadas en el marco de las relaciones de consumo.

²⁹ *Cfr.* Art. 5.1, LPCALE.

³⁰ *Cfr.* Art. 6.1, LPCALE.

³¹ *Cfr.* Arts. 229, 236, 238 y 247, LPCALE.

El Procedimiento Sumario no se cataloga como expedito, no obstante, en comparación con el Ordinario, sus plazos y términos se reducen considerablemente³², por lo que su implementación en los conflictos de consumo aceleraría la tramitación de las reclamaciones de los consumidores. Sin embargo, la variante ha de ser la que ofrezca mayor debate y prueba, en lo que el Ordinario lleva la delantera, si de debate pudiera hablarse en estos casos. Aunque el Procedimiento Sumario resulta más ágil y rápido, y en él se evidencian una mayor concentración, sencillez y economía procesal, entre otras razones, por la reducción a la mitad de los términos previstos con respecto al Procedimiento Ordinario, todavía en algunos casos resulta costoso y lento cuando existe la posibilidad de que persista por más de treinta días. La problemática en estos casos, no es el acceso al órgano jurisdiccional, sino la celeridad de los procesos, que no es la que se precisa en materia de consumo. No resulta apropiado desechar la vía judicial como una de las principales alternativas en la solución de conflictos de consumo, solo por no contar con procesos lo suficientemente ágiles; los Tribunales siendo órganos independientes, son una garantía con respecto a la imparcialidad en las decisiones, cuando solo deben sujeción a la Ley³³.

Las acciones colectivas tampoco están previstas en el ordenamiento procesal, limitando toda posibilidad de defender los intereses colectivos y difusos de los consumidores. Por lo tanto, no están legitimados para ser parte, los grupos de consumidores o usuarios afectados por hecho dañoso, menos, las Asociaciones de Consumidores, el Instituto de Consumo, ni potenciales instituciones encargadas de ejercitar las acciones de cesación, retractación o declarativa, ya que son inexistentes.

La concepción de una Ley de carácter general, que prevea los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y las estructuras mencionadas, sujetaría al legislador a realizar el ajuste de la Ley de Procedimiento a sus normas. Tendría que reconocerse la legitimación de los grupos de consumidores, de las Asociaciones y otras entidades que se conciban para el ejercicio de las acciones colectivas. El reconocimiento de estas acciones no es puro capricho, su ejercicio garantiza, conforme a sus contenidos, el beneficio de todos los consumidores que puedan verse afectados por determinadas cláusulas en un contrato con un profesional. La modificación podría verificarse incluyendo un artículo 66 en el Capítulo I del Título II de la Ley de Procedimiento, que establezca que tendrían capacidad para ser parte, los grupos de consumidores o usuarios afectados, ya sean determinados o determinables; del mismo modo, deberían legitimarse las Asociaciones de Consumidores para defender los derechos e intereses de sus asociados y los de la asociación³⁴.

³² Cfr. Arts. 361, 363 y 366, LPCALE.

³³ Cfr. Arts. 121 y 122, Constitución de la República de Cuba.

³⁴ La LPCALE establece que son capaces para comparecer en juicio las personas naturales con pleno ejercicio de sus derechos civiles o sus representantes legales y las personas jurídicas a través de sus correspondientes órganos de representación. Cfr. Arts. 63 y 64 Ley 7/1977 LPCALE.

Respecto a la jurisdicción indicada para resolver estos conflictos, los autores, coincidiendo con RODRÍGUEZ APONTE Y MORENO CEBALLOS³⁵, insisten en que es la civil, pues atribuirlos al conocimiento de las actuales Salas de lo Económico de los Tribunales Supremo y Provinciales Populares (equivalentes en Cuba a una jurisdicción mercantil), sería equiparar al consumidor como sujeto de derecho a los sujetos propios del Derecho Económico y el Derecho Mercantil. Nuevamente se reitera, que la solución de conflictos de consumo en la vía judicial debe quedar en el campo civil, espacio jurídico que atiende a la persona natural y las personas jurídicas no lucrativas que constituyen parte en una relación de consumo como destinatarios finales del proceso productivo, lo que se sustenta, además, en la propia naturaleza civil del contrato de consumo.

Por último, como una dificultad persistente que puede perjudicar a los consumidores se encuentra la imposibilidad práctica de hacer efectiva, en no pocos casos, las resoluciones judiciales civiles. Aunque se regula en la Ley de trámites un procedimiento especial para la ejecución de las sentencias de los tribunales, en realidad, se carece de mecanismos efectivos que obliguen al cumplimiento del fallo judicial en detrimento de la justicia. Resulta necesario crear, además de una conciencia de civismo y del cumplimiento estricto de la ley y las disposiciones judiciales, un conjunto de mecanismos y acciones que propicien el acatamiento de las decisiones de los tribunales.

4 NOTAS CONCLUSIVAS

La protección al consumidor en el ordenamiento jurídico cubano resulta insuficiente y no brinda una eficaz salvaguarda de los derechos de los destinatarios finales de la cadena de consumo al caracterizarse por la dispersión y el fraccionamiento normativo con prevalencia a la vía administrativa, además de la ausencia de una norma material especial con rango de ley para regular la materia.

En sede judicial, las principales problemáticas residen en que para la solución de conflictos de consumo no se cuenta con un procedimiento específico, ágil y expedito para conflictos en la materia, se exige además representación letrada y solo se reconoce legitimación individual, en tanto las acciones colectivas no están previstas en el ordenamiento procesal, limitando toda posibilidad de defender los intereses colectivos y difusos de los consumidores, en tanto no existen Asociaciones de Consumidores ni potenciales instituciones encargadas de ejercitar las acciones de cesación, retractación o declarativa.

La positivación constitucional del derecho de protección al consumidor en Cuba constituye un punto importante en la reestructuración del sistema de protección al consumidor y abre un nuevo capítulo a la tutela de las relaciones de consumo y exigibilidad jurídica de estos derechos.

El reconocimiento expreso de la nueva Carta Magna de los derechos de las personas a obtener una tutela efectiva de sus derechos en intereses legítimos representan la antesala constitucional del acceso a la justicia y la tutela judicial

³⁵ Vid. MORENO CEBALLO, Y., RODRÍGUEZ APONTE, L., "La protección jurídica del consumidor y la solución de conflictos de consumo en Cuba", *VI Jornada de Derecho de Contratos*, La Habana, 2007.

efectiva de los consumidores. Asimismo el reconocimiento constitucional del derecho de las personas a resolver sus controversias utilizando métodos alternos de solución de conflictos, constituyen pilares para el fortalecimiento futuro del sistema de protección al consumidor en Cuba.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes doctrinales

BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A, La Protección de los Consumidores, la Constitución española y el Derecho mercantil, *Estudios Jurídicos sobre Protección de los Consumidores*, Madrid, 1987.

GORDILLO, A, *Tratado de Derecho Administrativo*, Tomo II, Fundación de Derecho Administrativo, 4ta. ed., Buenos Aires, 2000.

GUTIÉRREZ CAMACHO, W, El contrato de consumo y la crisis de la contratación clásica, *Revista Cubana de Derecho*, n. 17, 2001.

INFANTE RUIZ, L.; OJEDA RODRÍGUEZ, N. C, La protección al consumidor: una visión histórico jurídica, *El Derecho como saber cultural. Homenaje al Dr. Delio Carreras Cuevas*, Ciencias Sociales-UH, La Habana, 2011

LORENZETTI, R. L, *Consumidores*, Rubinzal-Culzoni, Santa Fe, 2003

MORENO CEBALLO, Y., RODRÍGUEZ APONTE, L., La protección jurídica del consumidor y la solución de conflictos de consumo en Cuba, *VI Jornada de Derecho de Contratos*, La Habana, 2007.

OJEDA RODRÍGUEZ, N., *El control de las condiciones generales de contratación como forma de protección a los consumidores*, Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, Universidad de La Habana, Facultad de Derecho, La Habana, 2003.

QUINTANA CARLO, I., La protección del consumidor en España (aspecto comparativo con la Comunidad Económica Europea), *ENAC*, n. 13, 1987.

RACET MORCIEGO, M. S. *La protección civil del turista como consumidor en el contrato de viajes turísticos en Cuba*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctora en Ciencias Jurídicas, Universidad de La Habana, Facultad de Derecho, La Habana, 2019.

SCHOTZ, G. J, El *favor debilis* como principio general del Derecho Internacional Privado. Su particular aplicación a las relaciones de consumo transfronterizas. *Ars Iuris Salmanticensis*, 2013.

SMITH, Adam, Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones, Facultad de Ciencias Económicas, México, 1994.

VICENT CHULIÁ, F, *Compendio Crítico de Derecho Mercantil*, Tomo II, Primera Parte, Bosch, Barcelona, 1992.

Von Mises, L, *La Acción Humana, Tratado de Economía*, Unión Editorial, 5. ed., Madrid, 1995.

Fuentes Legislativas.

Constitución de la República de Cuba, *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, Extraordinaria, n. 5, de 10 de abril de 2019.

Código Civil de la República de Cuba, Ley n. 59, *Gaceta Oficial*, Extraordinaria, de 15 de octubre de 1987.

Ley 7, de 19 de agosto de 1977, “Ley de Procedimiento Civil Administrativo, Laboral y Económico, Ed. Organización Nacional de Bufetes Colectivos (revisada y actualizada), La Habana, 2012.

Resolución n. 54, de 20 de abril de 2018, “Indicaciones para la organización y ejecución de la protección al consumidor en el sistema de comercio interno”, Ministra de Comercio Interior de la República de Cuba, *Gaceta Oficial*, Extraordinaria, de 4 de mayo de 2018.

Instrucción n. 5 de 10 de septiembre de 2019 de la Ministra de Comercio Interior, “Sobre la compensación al consumidor y los tiempos de garantía de los productos y servicios”, *Gaceta Oficial de la República*, Edición Ordinaria Nro. 72, de 24 de septiembre de 2019.